

Case Study -



Ο πελάτης...

Η Διηλεκτής Πληροφορική Α.Ε. υπήρξε αποκλειστικός αντιπρόσωπος της Tandem Computers έως το Φθινόπωρο του 1997, όπου η Tandem εξαγοράστηκε από την Compaq. Από εκείνη την χρονική περίοδο η Διηλεκτής είναι εμπορικός συνεργάτης της Compaq Computers και στη συνέχεια της HP για το enterprise computing. Από το 1997 επίσης η εταιρεία, διατηρώντας τον αρχικό σκοπό λειτουργίας της δηλαδή την παροχή σύνθετων ολοκληρωμένων λύσεων προς οργανισμούς και επιχειρήσεις για τους οποίους η συνεχής διαθεσιμότητα των συστημάτων τους αποτελούσε ουσιαστική ανάγκη, αποφάσισε την διεύρυνση των προσφερόμενων προτάσεων της επικεντρωμένη πάντα στην Επιχειρησιακή

Επιχειρηματική Ανάγκη...

Η Διηλεκτής συνεργάζεται με εταιρείες σε διάφορους τομείς προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις που περιλαμβάνουν hardware, system software και εφαρμογές με στόχο την κάλυψη των αναγκών του πελάτη καθώς και κάθε σχετική με εταιρεία πληροφορικής υπηρεσία όπως εγκατάσταση εξοπλισμού, υποστήριξη, συντήρηση και εκπαίδευση προσωπικού. Για τον λόγο αυτό το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της εταιρείας είναι νευραλγικής σημασίας. Τόσο η πολυπλοκότητα των συστημάτων όσο και η ανάγκη για άμεση ανταπόκριση οδήγησαν την διοίκηση της εταιρείας στην αναζήτηση λύσης για την οργάνωση του τμήματος. Σημαντικά στοιχεία αποτέλεσαν η δυνατότητα : καταγραφής εισερχόμενων κλήσεων υποστήριξης, η καταγραφή της εγκατεστημένης βάσης, η ανάθεση εργασιών σε μηχανικούς, η διαχείριση συμβάσεων υποστήριξης και η παραγωγή στατιστικών στοιχείων.

« ...Το σύστημα καλύπτει ολόκληρο τον κύκλο διαχείρισης εισερχόμενων κλήσεων υποστήριξης. Διαχειρίζεται Service Level Agreements και στοιχεία εγκατεστημένης βάσης με αρκετή ευελιξία με αποτέλεσμα να έχει βελτιωθεί ουσιαστικά η ανταπόκρισή μας στους πελάτες»

— Παύλος Κατωγιάννης

Τεχνικός Διευθυντής Διηλεκτής Πληροφορική ΑΕ



Τεχνολογικό Περιβάλλον Έργου.

Λογισμικό

ServiceManager Standard

Microsoft SQL Server



Η λύση...

Για την πλήρη κάλυψη των αναγκών επελέγη η πλατφόρμα ServiceManager CRM Standard Edition. Η εν λόγω πλατφόρμα καλύπτει πλήρως ολόκληρο τον κύκλο διαχείρισης κλήσεων υποστήριξης από την καταγραφή μέχρι την επιτόπια επίσκεψη μηχανικού και την έκδοση προ φόρμας τιμολογίου. Μέσω της άψογης συνεργασίας των ομάδων εργασίας τόσο του Πελάτη όσο και της SalesManager Hellas το έργο υλοποιήθηκε σε 2 μήνες ενεργοποιώντας τα παρακάτω υποσυστήματα:

Υποσυστήματα

Διαχείριση Αιτημάτων Υποστήριξης.

- Εισερχόμενες κλήσεις
- Δρομολόγηση (workflow)
- Ανάθεση Εργασιών
- Εγκατεστημένη Βάση
- Επισκέψεις – Ενέργειες
- Πλήρη Εικόνα πελάτη

Service Campaigns

Στατιστικά



Τα οφέλη...

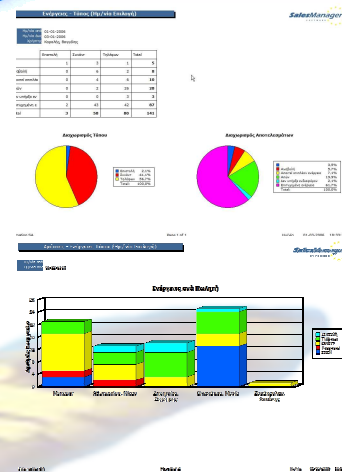
Η υλοποίηση τέτοιων έργων επιφέρει σημαντικά οφέλη στις επιχειρήσεις.

Ενδεικτικά :

- ➔ Ταχύτερη ανταπόκριση.
- ➔ Μειωμένο κόστος διαχείρισης.
- ➔ Αυξημένο επίπεδο ικανοποίησης πελατών.

Ειδικότερα στην περίπτωση της ΔΙΗΝΕΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΑΕ υπήρξε :

- ➔ Αναβάθμιση της ομάδας υποστήριξης
- ➔ Οργάνωση επισκέψεων και προγραμμάτων
- ➔ Πλήρη στοιχεία Εγκατεστημένης Βάσης
- ➔ Δραστική μείωση ανταπόκρισης σε πελάτες
- ➔ Διάχυση πληροφορίας
- ➔ Μείωση Διαχειριστικού Κόστους
- ➔ Αύξηση Παραγωγικότητας



SalesManager Hellas

Ταχυδρομική διεύθυνση:
Αγ. Ιωάννου 7, 153 42
Αγ. Παρασκευή - Αττική

Τηλέφωνο: +30 (210) 6083485
FAX : +30 (210) 6018453

Επικοινωνία μέσω email :
info@salesmanager.gr

