



Microsoft Dynamics



Prehľad

Krajina: Slovenská republika

Odvetvie: Finančné účtovníctvo a IT služby.s

Profil zákazníka:

Spoločnosť Grotto, a. s., pôsobí na trhu od roku 1997 v oblasti výroby produktov studenej a teplej kuchyne, mäsiarskych a pekárskych výrobkov. Logistický reťazec sa skladá z troch distribučných bodov – v Bratislave, Bartošovej Lehôtke a Košiciach. Denne obsluži 800 veľkoobchodných odberateľov.

Allianz Business Services spol. s.r.o.

Karloveská 32
842 02 Bratislava
Tel.: +421 2 6929 4442
Fax.: +421 2 6929 4656
Web: <http://www.allianz-services.sk/>

Riešenie HelpDesk Systém zvyšuje objem poskytovaných služieb a znižuje náklady

Riešenie HelpDesk Systém s integrovaným HelpDesk Portálom na zber, správu a automatizovaný proces riešenia používateľských požiadaviek zvyšuje objem poskytovaných služieb a znižuje náklady na ich realizáciu. Riešenie je postavené na báze Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Situácia

Pred začatím projektu implementácie centrálneho HelpDesk Systému sa v spoločnosti Allianz Business Services používalo na zber klientskych požiadaviek niekoľko heterogénnych systémov. Tieto však neboli používateľsky prívetivé a na centrálny e-mail bolo zasielaných množstvo požiadaviek, odkiaľ sa manuálne prideľovali osobám, kompetentným na ich vyriešenie.

Za najväčšie rezervy východiskového stavu boli považované:

- absencia efektívneho reportingu a kontroly efektívnosti zo strany vedenia spoločnosti,
- nespokojnosť koncových zákazníkov, ktorí nemali prehľad o stave riešenia svojich požiadaviek,
- nemožnosť replikácie už existujúcich riešení a postupov kvôli nejestvujúcej vedomostnej základni.

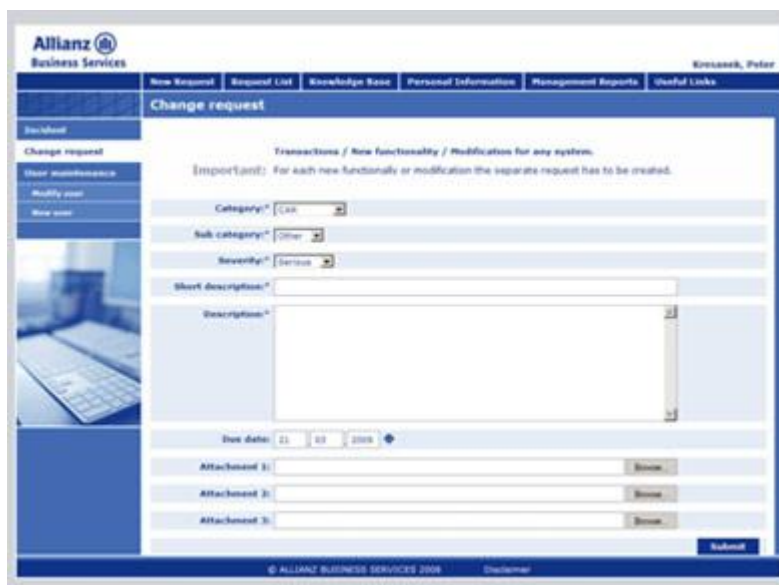
Obchodné ciele

Hlavným cieľom spoločnosti Allianz Business Services bolo zníženie nákladov na prevádzku oddelenia HelpDesk, zavedenie unifikovaného a prehľadného procesu riadenia klientskych požiadaviek a v konečnom dôsledku zvýšenie spokojnosti svojich zákazníkov s poskytovanými službami.

Riešenie

Riešenie Microsoft Dynamics CRM 4.0 je ideálnym nástrojom, pokrývajúcim všetky tieto ciele, ktorý navyše disponuje funkcionalitou, využitelnou pre ďalšie oddelenia spoločnosti, ako sú napríklad marketingové a obchodné oddelenie.

Riešenie HelpDesk Systém pre Allianz Business Services bolo vyvinuté s hlavným cieľom poskytnúť koncovým používateľom jednoduchý nástroj na zadávanie rôznych druhov požiadaviek a automatizovať proces ich riešenia.

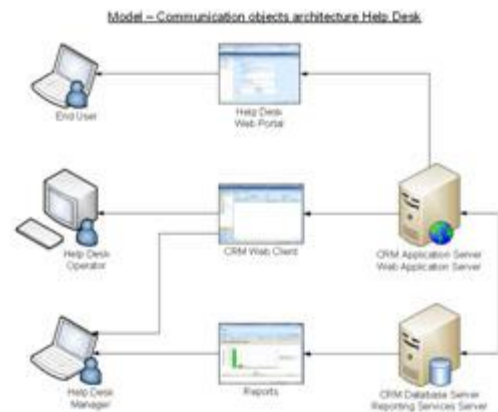


The screenshot displays the Allianz Business Services CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the Allianz logo and the text 'Business Services'. Below this, there are several menu items: 'New Request', 'Request List', 'Knowledge Base', 'Personal Information', 'Management Reports', and 'Useful Links'. The main content area is titled 'Change request' and contains a form for submitting a request. The form includes a 'Category' dropdown menu, a 'Sub category' dropdown menu, and a 'Severity' dropdown menu. Below these are text input fields for 'Short description' and 'Description'. At the bottom of the form, there is a 'Due date' field set to '21. 02. 2008' and three 'Attachment' fields, each with a 'Browse' button. A 'Submit' button is located at the bottom right of the form. The footer of the page contains the text '© ALLIANZ BUSINESS SERVICES 2008' and 'Customer'.

Riešenie poskytuje riadiacim pracovníkom prehľadné informácie o aktuálnom priebehu spracúvania požiadaviek. Má integrovanú podporu pre systém zmlúv SLA (Service Level Agreement), ktorá prispela k plneniu zmluvných vzťahov spoločnosti a umožnila ich sledovanie podľa vopred nastavených podmienok (najmä časových).

Pridanou hodnotou riešenia sú prehľadné výstupy na podporu rozhodovacích procesov manažmentu. Dôraz bol kladený na vysokú bezpečnosť aplikácie, prehľadnosť používateľského prostredia, ako aj prehľadné výstupy vo forme preddefinovaných reportov, ktoré boli implementované ako súčasť riešenia, s možnosťou ďalšieho filtrovania údajov, ich analýzy a exportovania.

Riešenie pozostáva z dvoch častí: CRM systém, ktorého úlohou je zabezpečenie aplikačnej logiky a spravovanie vkladných dát a Web Portál, ktorý je komunikačnou bránou pre žiadateľov pre prvotné zadávanie a následné sledovanie celého životného cyklu ich požiadaviek. Prostredníctvom Web Portálu sa používatelia dostanú aj k Databáze vedomostí, vytvorenej na základe zozbierania často kladených otázok – FAQ.



Zavedenie riešenia HelpDesk Systém prinieslo spoločnosti Allianz Business Services moderný systém pre efektívne riadenie a podporu oddelenia HelpDesk. Synergické pozitívne zmeny, súvisiace s touto úpravou, sa už prejavili na efektivite práce aj spolupracujúcich oddelení spoločnosti.

Viac informácií

ČESKÁ REPUBLIKA:

Viac informácií o produktoch a službách spoločnosti Microsoft s.r.o. nájdete na webových stránkach spoločnosti www.microsoft.com/cze alebo na telefónnych číslach **Informačnej linky** 841 300 300, kde Vám sú naši operátori k dispozícii každý pracovný deň od 8:00 do 20:00.

SLOVENSKÁ REPUBLIKA:

Viac informácií o produktoch a službách spoločnosti Microsoft Slovakia nájdete na webových stránkach spoločnosti www.microsoft.com/slovakia alebo na telefónnych číslach **Informačnej linky** 0850 111 300, kde Vám sú naši operátori k dispozícii každý pracovný deň od 8:00 do 20:00.

Logo Microsoft je registrovanou obchodnou známkou spoločnosti Microsoft Corp. v Spojených štátoch a/alebo v ďalších krajinách. Spomínané mená ostatných spoločností a produktov môžu byť taktiež ochrannými známkami.

Prínosy

- Zníženie požiadaviek na riešiteľov o 20 % sprístupnením Databázy vedomostí.
- Rozšírenie objemu poskytovaných služieb spoločnosti o 25 %, ktoré umožnilo nasadenie riešenia HelpDesk Systém.
- Transparentné odmeňovanie zamestnancov oddelenia HelpDesk na základe výstupov zo systému.
- Zavedenie jednotného procesu riadenia požiadaviek a efektívneho systému reportingu.
- Zvýšenie spokojnosti a lojality koncových zákazníkov poskytnutím komplexného prehľadu o procese riešenia ich požiadaviek.
- Začiatok efektívneho budovania vedomostnej základne, týkajúcej sa riešenia zákazníckych požiadaviek.
- Preukázateľne vyššia kvalita služieb HelpDesku už v priebehu prvých troch mesiacov od nasadenia riešenia.
- Efektívne využitie zozbieraných registračných údajov na HelpDesk Portáli ostatnými oddeleniami spoločnosti.

Softvér a služby

- Microsoft Dynamics CRM 4.0 Server
- Microsoft SQL Server 2008
- Microsoft SQL Server Reporting Services 2008
- Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Internet Information Services 7.0
- Microsoft .NET Framework 3.5
- Microsoft ASP.NET

Partner

Millennium 000, spol. s r. o.
Sládkovičova 7
811 06 Bratislava 1
Tel.: +421 2 59 100 300
Fax.: +421 2 59 100 333
E-mail: info@millennium000.sk
Web: www.millennium000.com/sk/