



STUDIU DE CAZ

UNA DINTRE CELE MAI MARI COMPANII DE BRICOLAJ DIN LUME

Help Desk

Consultanță IT

Costuri reduse

Despre studiu de caz

Una dintre cele mai mari companii de bricolaj din lume, pe locul doi în Europa și lider în Franța, cu vânzări anuale de aproximativ 7 miliarde de euro. Compania are sediul central în Franța și deține peste 350 de magazine.

În toamna anului 2011, această companie a deschis primul magazin din România. Aceasta a însemnat un următor pas în evoluția companiei și o nouă situație care trebuia rezolvată pentru ca planul de afaceri să aibă succes.

Comaniile mari au provocări complexe.



COMPANIA DOREȘTE SĂ EXTINDĂ SERVICIUL LA UN NIVEL SUPERIOR ȘI AVEA NEVOIE DE ASISTENȚĂ DE LUNI PÂNĂ DUMINICĂ DE LA 07:00 LA 23:00



Când această companie a luat legătura cu noi, avea un departament IT intern cu angajați specializați. Deoarece problema reală a fost cantitatea de tickete și necesitatea unei soluții care să centralizeze cererile de asistență și pentru că resursa umană era înalt calificată, compania a avut provocări în rezolvarea problemelor IT minore.



Principala preocupare a fost că toate problemele importante vor fi amânate sau că angajații vor fi obligați să rămână la locul de muncă mai mult decât de obicei. O altă provocare a fost găsirea unei companii de IT dispusă să accepte doar biletele de Nivel 1, într-o anumită parte a zilei, nu 24/7. De asemenea, au avut provocări în menținerea personalului bine pregătit să facă acțiuni de bază de suport IT.

PROVOCĂRILE PE CARE LE ÎNTÂMPINĂ ACEASTĂ COMPANIE

Numărul mare de tickete;

Specialiști nevoiți să realizeze acțiuni de suport IT de bază;

Tickete de nivel 1 care trebuiau rezolvate;

Necesitatea unei soluții pentru a susține cererile;

PLANUL DE ACȚIUNE:

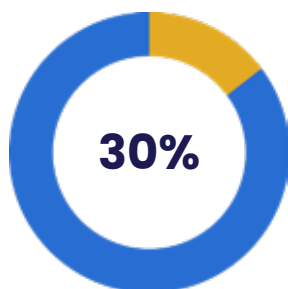
1 Am înțeles problema cu care se confruntau, așa că am propus soluția noastră de Service Desk și ticketing. Serviciul de ticketing l-am modificat în funcție de cerințele lor pentru a eficientiza soluționarea situațiilor emergente.

2 Timp de 3 luni am lucrat cu normă întreagă cu o echipă dedicată de 6 tehnicieni în locația lor, învățând cum să lucreze în sistemele lor, aplicațiile lor, lucrând și rezolvând cele mai frecvente probleme create de utilizatori. Trebuia să înțelegem problemele software-ului lor dedicat și să vorbim cu echipa de dezvoltare din Franta a acestei companii, pentru a intelege cat mai clar situatia. Am documentat rezolvarea problemelor mai specifice și apoi am livrat Service Desk din locația noastră integrând aplicațiile.

3 Aplicația de ticketing EaseeDesk oferă funcționalitatea „Suport în timp real Star Team” care permite apelarea și comunicarea direct cu echipa de asistență. Specialiștii IT oferă suport în timp real și sunt capabili să identifice mai ușor nevoile IT, astfel încât activitatea normală să fie restabilită în cel mai scurt timp posibil.



CUM A ÎMBUNĂȚIT STARTECH TEAM ACTIVITATEA COMPANIEI?



Reducerea costurilor cu 30%;

Cereri centralizate;

Rezoluție rapidă;

Măsurători KPI;

Implementare rapidă;

Specialiști dedicați;

Raport lunar;

EaseeDesk

Softsee

Inventaree

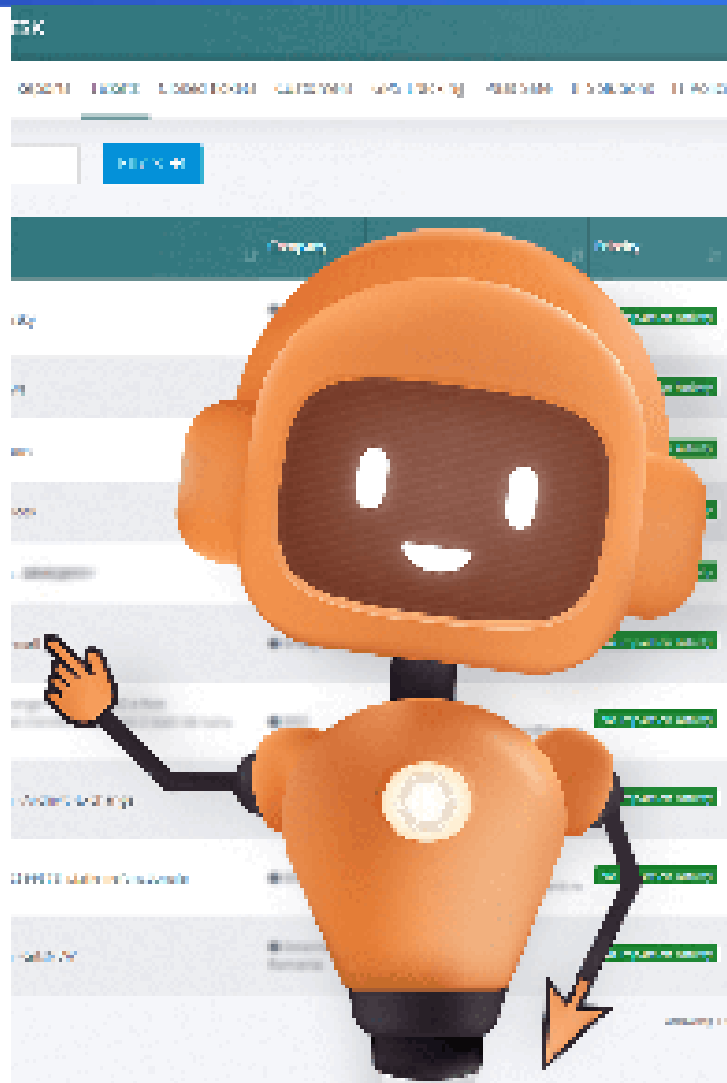
Proactivit

OPTIMUM DESK

Este un set complet de soluții software bazate pe cloud, special conceput pentru a oferi companiilor scalabilitate și asistență profesională:

EASEEDESK FACE PARTE DIN OPTIMUM DESK SOLUTION

Easeedesk este o soluție modernă de management al serviciilor IT care oferă valoare printr-un sistem puternic de ticketing. Easeedesk facilitează interacțiunea și comunicarea datorită simplificării procesului de trimitere a cererilor de asistență și gestionarea rapidă a fiecărui bilet. Datorită feedback-ului primit în timp real după soluționarea cererii, companiile au posibilitatea de a îmbunătăți constant calitatea serviciilor furnizate.

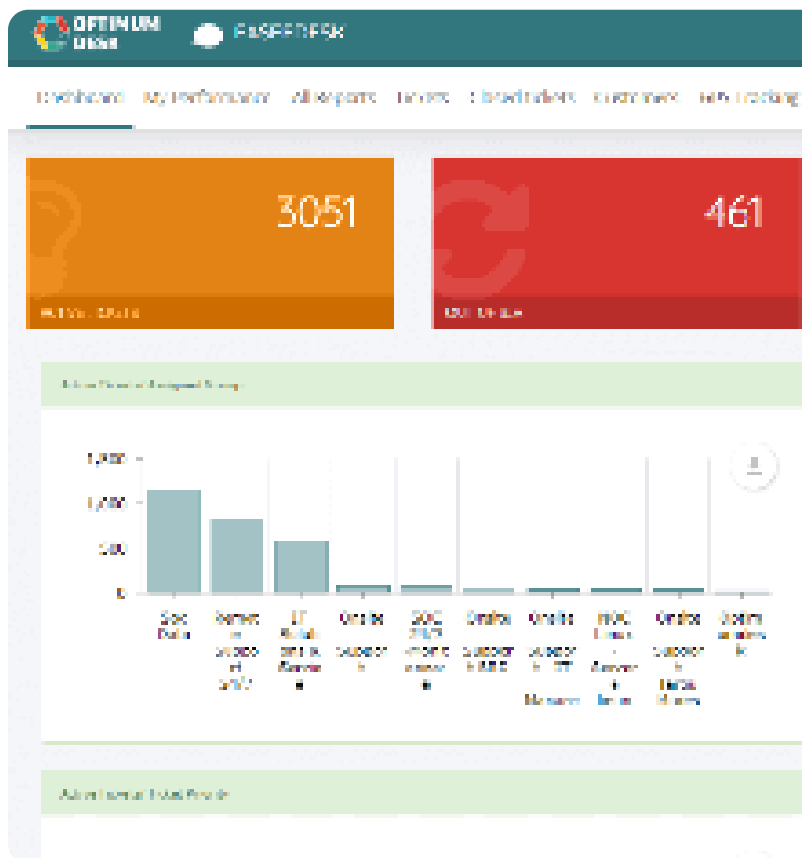


CONCLUZII

ÎN PREZENT, ACEASTĂ COMPANIE UTILIZEAZĂ SISTEMUL NOSTRU DE TICKETING

În acest moment, compania folosește sistemul nostru de ticketing instalat pe un total de 800 de computere. După instalarea Easeedesk, responsabilitatea noastră a fost să oferim suport tehnic pentru problemele software de Nivel 1, de la 7:00 până la 23:00, de luni până duminică.

Avem 6 specialiști și un manager de proiect care sunt mereu acolo pentru companie, întotdeauna măsurăm KPI-urile și o dată pe lună, iar managerul trimite un raport. Implementarea sistemului nostru de ticketing a durat 3 luni și după instalare, serviciul a fost activ și nu a existat nicio problemă.



Startech Team



Avem peste 21 ani de experiență și asigurăm suportul pentru 500 de clienți. Oferim suport IT pentru peste 50 000 de utilizatori; gestionăm infrastructura IT a peste 4000 de servere și peste 240 de specialiști certificați sunt în București și în țară care colaborează pentru a rezolva rapid orice situație întâlnită.



Obiectivele dumneavoastră sunt susținute de suport IT cu servicii complete, acționând ca un furnizor de servicii complet externalizat sau completând departamentul IT.



Cu noi afacerea ta exploatează beneficiile tehnologiei pentru o dezvoltare accelerată, pentru a acoperi problemele soluțiilor IT critice și oferind suport tehnic angajaților tăi pentru a evita întreruperile activității.



Suntem echipa cu cel mai mare număr de profesioniști IT certificați, oferindu-vă suportul și expertiza necesare pentru a propulsa eficiența activităților de zi cu zi. Consultanță oferită atunci când este nevoie, expertiză și soluții potrivite pentru afacerea dvs. în creștere.