



Kõnekeskus aitab Alma Litteral optimeerida tööprotsesse

„Alma Littera“ on suurim kirjastus ning raamatute müügiga tegelev grupp Balti riikides. Gruppi kuulub üle 500 töötaja, kirjastused „Alma Littera“ ja „Šviesa“, raamatupoodide võrgustik „Pegasas“, Raamatuteklubi rohkem kui 70 tuhande liikmega, UAB „Arpesa“ ning UAB „Alma littera sprendimai“.

Ärivatejadused

Ettevõtte seisis silmitsi sissetulevate kõnede suure hulga. Raamatupoodide töötajad ning peakontor helistasid iga ettetuleva tehnilise probleemi puhul ettevõtte IT osakonda – näiteks kui puudus internetiühendus või raamatupidamissüsteem tõrkus. Mõistagi oli kogu sissetulevat infot raske hallata ning lisaks sellele kannatas IT osakonna põhitöö. Iga probleem suunati kindlale inimesele, kes oli antud olukorra eest vastutav. Selline tegutsemine raiskas palju aega ning segas ka teisi tööprotsesse.

Lahendus

IT osakonna töö optimeerimiseks ning probleemide efektiivsemaks lahendamiseks hakkas Alma Littera 2011. aastal kasutama StrongPoint kõnekeskuse teenust. Kõik juhtumid liigitatakse vastavalt nende olemusele, seejärel sisestatakse need ühtsesse süsteemi ning sõltuvalt probleemist edastatakse need kas vastavale spetsialistile või Alma Littera töötajale. 24/7 töötavad kõnekeskuse konsultandid on IT-spetsialistid, seega saavad nii mõnedki probleemid lahendatud konsultatsiooni käigus või süsteemi kaughalduse teel.



**Alma
littera**

Mindaugas
Motiejaitis
AL holdingas

„Valisime oma partneriks tunnustatud IT ettevõtte StrongPoint. Meie olukorras, kus Alma Littera grupi IT osakond hooldab ning teenindab mitmeid süsteeme ja kasutajaid, kes paiknevad nii Leedus kui ka teistes Balti riikides, on kõnekeskus meile suureks abiks. See aitab muuta äriprotsessid oluliselt sujuvamaks“, - UAB „AL Holding“ IT osakonna ERP grupi projektijuht Mindaugas Motiejaitis.

Peale seda, kui ülesanne on edastatud spetsialistile, kes sellega tegelema hakkab, on võimalik näha juhtumi staatust internetis – millised probleemid on registreeritud ning kui kaua võtab nende lahendamine aega. Lisaks teostatakse registreeritud ülesannete üle kontrolli – kui spetsialist ei ole saadetud probleemile reageerinud määratud aja jooksul, siis saadetakse talle meeldetuletus. Kõik juhtumid registreeritakse ühte süsteemi, seega ei saa need kaduma minna ning lõplik kõnede arv väheneb 10-16%.

Kõnekeskus aitab kindlaks teha ka probleemsed valdkonnad. Pidevalt korduvad probleemid ning päringud näitavad ära, millised protsessid vajavad lisatähelepanu ning mida tuleks parandada.

Tulemused

Tänu StrongPoint kõnekeskuse teenusele vähenes ettevõttesse sissetulevate kõnede hulk, mis võimaldab IT osakonna töötajatel tegeleda segamatult nende igapäevase põhitööga. Muutust oli väga hästi näha just suure projekti ajal – ERP tarkvara uue installeerimise hetkel. Lahendus aitas vähendada ka probleemidega tegelevate inimeste arvu, sest kõnekeskus edastab probleemi viivitamatult ning otse kindlale inimesele.



StrongPoint

+372 650 42 00 info.ee@strongpoint.com

Männiku tee 104, Tallinn

www.strongpoint.ee