



Skambučių centras padeda Alma littera optimizuoti darbo procesus

Vis daugiau įmonių, siekdamas efektyvinti vidinius verslo procesus, naudojami skambučių centro paslaugomis, leidžiančiomis suvaldyti probleminių užklausų srautus, šiuos nukreipiant tiesiogiai sprendėjams. Tokiu būdu darbuotojai įgalinami vykdyti tiesiogines savo pareigas be trukdžių.

Apie įmonę

„Alma littera“ įmonių grupė – tai didžiausia knygų leidybos ir prekybos grupė Baltijos šalyse. Įmonių grupė jungia leidyklas „Alma littera“ ir „Šviesa“, 32-ų pasaulinius standartus atitinkančių „Pegaso“ knygynų tinklą, „Knygų klubą“, vienijančių daugiau kaip 70 tūkstančių narių, UAB „Arpresa“ ir UAB „Alma littera“ sprendimai“, kuriose dirba daugiau nei 500 darbuotojų.

Iššūkis

„Alma littera“ turėdama didelį prekybos taškų tinklą ir darbuotojų skaičių susidūrė su didelio skambučių srauto problema. Knygynų ir centrinio ofiso darbuotojai kas kartą susidūrė su įvairaus pobūdžio problemomis, pavyzdžiui, interneto ryšio ar buhalterinės sistemos sutrikimais, skambučiais kreipdavosi į IT skyrių, kuriam suvaldyti ateinančių užklausų srautą buvo ne tik keblu, bet ir mažėdavo pagrindinių veiklų efektyvumas. Kiekvienas užfiksuotas nesklandumas buvo sprendžiamas atskirai, nukreipiamas atsakingiems asmenims ar tiekėjams. Tokiu būdu ne tik gaištama daug laiko, bet ir pertraukiami einamieji darbai.



Mindaugas Motiejaitis
AL holdingas
Lietuva

„Pasirinkome jau patikrintą bei patikimą StrongPoint sprendimą. Mūsų atveju, kai centralizuotas „Alma littera“ įmonių grupės IT padalinys aptarnauja IT ir kitų sistemų bei įrangos vartotojus, išsibarsčiusius po visą Lietuvą ir kitas Baltijos šalis, ši skambučių centro paslauga yra didelė pasipirtis užtikrinant sklandų verslo procesų palaikymą techninėmis bei informacinių sistemų priemonėmis.“, - teigia Mindaugas Motiejaitis, UAB „AL holdingas“ IT skyriaus Verslo valdymo sistemų grupės IT projektų vadovas.

Sprendimas

Siekdami optimizuoti IT skyriaus veiklą ir efektyvinti kylančių problemų sprendimą „Alma littera“ naudojami StrongPoint skambučių centro paslaugomis. Paskambinus visi pranešimai apie sutrikimus yra klasifikuojami, suvedami į sistemą ir, priklausomai nuo sutrikimo tipo, perduodami sistemas aptarnaujančioms įmonėms ar „Alma littera“ darbuotojams.

StrongPoint skambučių centro, dirbančio visą parą, konsultantai būdami ir IT specialistais dalį kylančių problemų gali išspręsti iš karto – konsultuodami arba prisijungdami per nuotolį.

Perdavus užduotį sprendėjams, šios statusas matomas internete, pažymima, kokios problemos užregistruotos ir per kiek laiko turi būti išspręstos. Taip pat vykdomas registruotų sutrikimų stebėjimas – jei į išsistatą problemą nesureaguojama įpusėjus sprendimo terminui, siunčiamas priminimas. Dėl vieningos registravimo sistemos incidentai „nepametami“, atitinkamai probleminių skambučių srautas sumažėja 10-16%.

Šalia to, skambučių centro veikla leidžia planuoti sistemų efektyvumą, identifikuojant problemines sritis. Išanalizavus besikartojančius sutrikimus ir užklausas, sisteminama informacija, leidžianti spręsti kurios sritys reikalauja papildomo dėmesio, kurias įmonės procedūras reikia tobulinti.



Rezultatas

Ėmus naudotis StrongPoint skambučių centro paslaugomis „Alma littera“ ženkliai optimizavo sutrikimų šalinimo procesus. Įmonės darbuotojams sumažintas ateinančių skambučių apkrovimas, kas leidžia efektyviau ir netrukdomai vykdyti tiesiogines darbo funkcijas. Tai itin pasijuto įmonei vykdant didžiulį projektą – centrinės verslo valdymo sistemos perdiegimą. Be to, sumažinta atliekamų veiksmų ir vykdančių asmenų grandinė sprendžiant kilusią problemą, nes StrongPoint skambučių centras tiesiogiai ir iškart nukreipia problemą konkrečiam sprendėjui.



StrongPoint

+370 5 243 12 52 pardavimai.lt@strongpoint.com

Žalgirio g. 90, Vilnius

www.strongpoint.lt