



StrongPoint skambučių centras padeda Lietuvos spaudai dirbti našiau

Nuo šiol nuosavas „Lietuvos spaudos“ skambučių centras koncentruojasi tik į vidinės veiklos klausimų ir problemų sprendimą. Techniniai klausimai dėl pardavimo įrangos, kasų ir kioskų priežiūros buvo išskelti.

Iššūkis

Veiklą optimizuojanti ir našumą didinanti „Lietuvos spauda“ 2011 m. ėmėsi tobulinti savo pardavimo taškų aptarnavimo paslaugas, kad kylančios problemos būtų sprendžiamos efektyviai, o patys galėtų susitelkti į pagrindinį savo darbą – greitą ir patogų pirkėjų aptarnavimą.

Nuo šiol nuosavas „Lietuvos spaudos“ skambučių centras koncentruojasi tik į vidinės veiklos klausimų ir problemų sprendimą. Techniniai klausimai dėl pardavimo įrangos, kasų ir kioskų priežiūros buvo išskelti.

Sprendimas

„Lietuvos spauda“ užduočių valdymo paslaugos tiekėju pasirinko StrongPoint. Prasidėjus bendram darbui, partneriai nusistatė labai aiškias paslaugų teikimo ir kokybės taisykles bei standartus.

StrongPoint užduočių valdymo centre pranešimai apie gedimus yra klasifikuojami, suvedami į sistemą ir, priklausomai nuo gedimo tipo, laiko bei vietos, problema perduodama atitinkamiems specialistams.

Visus klausimus, susijusius su IT, sprendžia StrongPoint priežiūros ir pagalbos specialistai konsultuodami, o, jeigu to negana, prisijungdami nuotoliniu būdu. Kitus techninio pobūdžio klausimus, pavyzdžiui, dėl sugedusio kiosko žaliųjų mechanizmo ar kavos aparato, StrongPoint skambučių centro konsultantai perduoda atitinkančias sistemas aptarnaujančioms įmonėms.

Užduotį gavę sprendėjai, besinaudojantys ta pačia sistema, internete mato, kokios problemos ir per kiek laiko turi būti išspręstos bei pažymi kiekvienos jų statusą. Jei į išsijusią problemą nesureaguojama įpusėjus sprendimo laikui, siunčiamas priminimas.

Rezultatas

Perdavusi IT ir kitų techninių klausimų valdymą StrongPoint, „Lietuvos spauda“ gali daugiau dėmesio skirti savo klientams, personalui ir vidinių veiklos klausimų sprendimui.

„Anksčiau užregistruoti atvejai ne visuomet būdavo iki galo išsprendžiami ir vėl iškildavo tos pačios bėdos. Tačiau dabar, su StrongPoint skambučių centro pagalba, problemų skaičius smarkiai sumažėjo ir jos iškart išsprendžiamos galutinai. Reikšmingas privalumas yra tas, kad StrongPoint skambučių centras mūsų pardavėjams veikia ištisą parą, kiekvieną dieną. Todėl mes galime būti užtikrinti, kad mūsų verslo sėkmei svarbūs dalykai bus sprendžiami dėmesingai ir su visu palaikymu“, - teigia Pille Kukkk, „Lietuvos spaudos“ prekybos tinklo vadovė.



Pille Kukkk
Lietuvos
spauda
Lietuva

„Mes jau esame dirbę su StrongPoint keletą metų ir jie įrodė esantys patikimi paslaugų teikėjai“, – Lietuvos spaudos prekybos tinklo vadovė P.Kukkk.

