



StrongPoint'i call center aitab "Lietuvos Spauda'l" Leedus efektiivsemalt töötada

Nüüdsest tegeleb "Lietuvos Spauda" enda call center ainult sisemiste küsimuste ja probleemidega. Tehnilised küsimused nagu riistvaraga seonduv, kioskite hooldus ja kassad on suunatud välja.

Ärивajadused

Aastal 2011 alustas "Lietuvos Spauda" oma teenuste arendamist. Nad soovisid, et nende probleemid lahendataks efektiivsemalt ja neil oleks võimalik pühenduda oma põhitegevusele – kiirele ja mugavale teenindusele.

Nüüdsest tegeleb "Lietuvos Spauda" enda call center ainult sisemiste küsimuste ja probleemidega. Tehnilised küsimused nagu riistvaraga seonduv, kioskite hooldus ja kassad on suunatud välja.

Lahendus

"Lietuvos Spauda" valis enda call center teenusepakkujaks "StrongPoint'i", kes tegeleb nüüdsest tehniliste küsimustega. Omavahel lepiti kokku teenuse ja teenuse kvaliteedi osas kehtivad reeglid ja standardid.

Kõik saabuvad ülesanded ja ettekanded määratletakse "StrongPoint'i" call center'is, sisestatakse süsteemi ja vastavalt oma olemusele, ajale ja kohale edastatakse vastavatele spetsialistidele.

"StrongPoint'i" hooldusspetsialistid lahendavad kõik IT alased probleemid kas telefonitsi või meili teel. Kui sellest ei piisa, siis saab seda teha ka kaughalduse teel. Teised tehnilised küsimused (nagu näiteks katkine kohvimasin või akna pimendajad) edastatakse ettevõtetele, kelle peamine tegevus on vastavate probleemide lahendamine.

Ettevõtted, kellele edastatakse probleemid, kasutavad sama süsteemi, mida "StrongPoint". Nad näevad, mis probleemiga on tegemist, kui kiiresti on tarvis see lahendada ning saavad märkida ära probleemi staatuse. Juhul kui mingi kindla aja jooksul ei ole keegi probleemile reageerinud, saavad "StrongPoint'i" töötajad meeldetuletuse.

Tulemus

Nüüd, mil "StrongPoint" haldab kõiki küsimusi seoses IT ja tehnikaga, saab "Lietuvos Spauda" pöörata rohkem tähelepanu oma töötajatele ja sisemistele küsimustele ning probleemidele.

"Varem ei olnud kõik probleemid lahendatud lõplikult ning need ilmnisid ikka ja jälle. StrongPoint call center abiga on muutunud probleemide arv märgatavalt väiksemaks ning nad on lahendatud lõplikult. Väga oluline eelis on see, et StrongPoint call center on saadaval 24/7. Seetõttu saame olla kindlad, et meie ettevõttele olulised asjad saavad lahendatud hoolikalt," sõnas "Lietuvos Spauda" ketihalduse osakonna juhataja Pille Kukkk.



Pille Kukkk
Lietuvos
spauda

"Oleme StrongPoint'iga töötanud paar aastat ning nad on tõestanud

ennast kui usaldusväärne teenusepakkuja", - ütles "Lietuvos Spauda" ketihalduse osakonna juhataja Pille Kukkk.

