

NAUMEN

«Датател Сервис Центр» повысил качество ИТ-обслуживания клиентов

Завершен проект автоматизации процессов ИТ-обслуживания клиентов в компании «Датател Сервис Центр».

Завершен проект автоматизации процессов ИТ-обслуживания клиентов в компании «Датател Сервис Центр». Реализация проекта позволила компании повысить качество обслуживания клиентов и наладить учет телеком-оборудования, подлежащего сервисной поддержке. Проект был выполнен на базе программных продуктов Naumen Service Desk и Naumen Inventory.

ЗАО «Датател Сервис Центр» входит в состав группы компаний «Датател» и предлагает своим клиентам услуги гарантийной и постгарантийной технической поддержки оборудования, применяемого в цифровых сетях связи различного назначения. Основными клиентами «Датател Сервис Центр» являются крупнейшие операторы связи России, государственные и коммерческие предприятия.

Быстрый рост количества клиентов привел к увеличению нагрузки на специалистов сервисного центра. Отслеживать исправность установленного у клиентов оборудования без автоматизированных средств контроля стало невозможно. Сотрудникам сервисного центра были нужны инструменты, позволяющие вести учет оборудования, отслеживать его перемещение и историю обслуживания. Также требовалось наладить учет клиентских обращений в сервисный центр, контроль за сроками устранения сбоев, сбор и анализ статистики по устраненным нарушениям.

Проведя анализ отечественных и зарубежных предложений, специалисты «Датател Сервис Центр» выбрали для автоматизации сервисного центра российское решение Naumen Service Desk со встроенным модулем учета элементов ИТ-инфраструктуры Naumen Inventory. Реализацию проекта выполнила компания NAUMEN.

В течение трех месяцев специалисты NAUMEN провели развертывание и настройку системы на предприятии, обучение ключевых пользователей. В ходе проекта была создана единая база данных о клиентах и установленном оборудовании, автоматизированы процессы управления инцидентами, проблемами и конфигурациями, настроены схемы эскалации заявок и оповещения клиентов о ходе работ с заявкой.

С помощью модуля Naumen Inventory в сервисном центре был налажен учет оборудования, подлежащего обслуживанию. Внедрение Naumen Inventory позволило:

- создать единый справочник номенклатуры оборудования;
- вести историю обслуживания оборудования;
- отслеживать перемещение оборудования;
- вести учет текущего местоположения оборудования;
- обрабатывать заявки на замену оборудования.

Инженеры сервисного центра получили возможность вести учет инцидентов и контролировать соблюдение регламентных сроков устранения неисправностей. Для управления уровнем сервиса в системе создан справочник, позволяющий варьировать параметры обслуживания инцидента в зависимости от приоритета услуги. В системе используются средства сбора статистики по устраненным нарушениям и инструменты для формирования отчетов.

В планах развития проекта — предоставление клиентам компании удаленного доступа в систему для подачи заявок, просмотра информации по заявкам и др.

Компания NAUMEN (www.naumen.ru), ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов власти. В число продуктов и решений, созданных в компании, входят система поддержки операций (OSS/BSS) для операторов связи, call- и contact-центр, система электронного документооборота, CRM-система, система управления процессом поддержки ИТ-услуг (Service Desk), система дистанционного обучения и управления процессом обучения.