

SystemGroup

SystemGroup Украина представила рынку новый проект по сервису - HELP DESK

10 июня 2009 года SystemGroup Украина, на базе действующего Call-центра, запустила новый более масштабный и наукоемкий проект с полным циклом поддержки, который направлен на комплексное сервисное сопровождение - HELP DESK.

HELP DESK обеспечит скорейшее восстановление нормального функционирования оборудования и минимизацию воздействия отказа на бизнес клиента. «Благодаря его запуску, у нашего клиента оборудование будет работать дольше, более стабильно, прогнозируемо и гарантированно», - подчеркнул Сергей Бойко руководитель проекта HELP DESK, SystemGroup Украина.

HELP DESK – полностью автоматизированный процесс, который включает всю цепочку: прием и регистрация заявки, классификация заявки, передача ее на следующую линию поддержки, контроль решения этой проблемы. Различные уровни поддержки, четко регламентируют полный спектр сервисных услуг, определяя скорость восстановления неисправности, исходя из скорости реагирования (от 2 часов); времени восстановления работоспособности; периодичности и объема профилактических работ; наличия и состава подменного фонда и т.д. Полная автоматизация по каждому клиенту показывает, какие уровни сервиса и в какие сроки предоставляются. Программное обеспечение позволяет оператору зарегистрировать звонок, сразу квалифицировать инцидент и выдать быстрое решение озвученной проблемы, т.е. идет интерактивный диалог с клиентом.

Помимо телефонного звонка, клиент может обратиться в HELP DESK и по e-mail, и через Интернет. Получив персональный доступ через web-интерфейс, может не только отправить заявку, но и просмотреть текущее состояние заявки: на какой стадии обращение, кто ответственный и т.д. Всю статистику в режиме on-line.

Декларируя клиентоориентированный подход, SystemGroup Украина гибко и всегда индивидуально подходит ко всем клиентам. В некоторых случаях предлагает разработку «персонального пакета сервисных услуг», предоставляя возможность клиентам самостоятельно выбрать необходимый только им перечень услуг и сервисов.

«Удовлетворенность клиента, это весомая добавочная стоимость на любой товар или услугу. С помощью HELP DESK мы хотим получить от клиента максимальный потолок удовлетворенности. Наш клиент должен видеть, что лучше нас на рынке никого нет, - рассказал, почему запущен новый проект, Сергей Бойко. - Второй немаловажный фактор - оптимизация затрат. Отдавая нам, сервис на аутсорсинг, клиент четко контролирует свои затраты. Поскольку уверен, что гарантированно, в оговоренные сроки, при любой внештатной ситуации его оборудование будет восстановлено, не смотря на выходные, праздники, конец рабочего дня - к нему придут. Нет нужды держать у себя штат дорогостоящих специалистов».

HELP DESK, в первую очередь, ориентирован на клиентов, которые работают в направлениях системной интеграции и промышленности, у которых цена простоя оборудования достаточно высока. Время работы HELP DESK выбрано с учетом режима работы клиентов SystemGroup Украина. Сейчас проект работает в режиме: с 6-00 до 24-00, в перспективе - 24 часа в сутки.

Все работы проводятся на основании Договора на абонентское сервисное обслуживание, по которому SystemGroup Украина несет полную ответственность.

Краткая справка о SystemGroup Украина:

SystemGroup Украина входит в международную группу компаний SystemGroup, основанную в 1994 году.

SystemGroup Украина - системный интегратор, предоставляющий полный спектр услуг по созданию решений для автоматизации бизнеса. Ориентирован на интеграцию комплексных решений для рынков: розничной торговли, сферы услуг, промышленности, логистики и транспорта.

Ключевые направления деятельности:

- Информационный и технологический консалтинг.
- Разработка систем управления и автоматизации.
- Поставка и сервисное обслуживание оборудования и программных продуктов.

Более детальная информация о SystemGroup Украина на сайте <http://www.systemgroup.com.ua>