

Case Study

Profil Klienta



Alibaba Centrum Serwisowe z siedzibą w Łodzi funkcjonuje na rynku jako dostawca urządzeń mobilnych oraz rozwiązań serwisowych. Współpracuje z uznanymi i renomowanymi dostawcami sprzętu IT takimi jak: Fujitsu, Hewlett Packard, Dell, IBM, Cisco, Microsoft, FortiGate, 3Com i wielu innych.

Alibaba specjalizuje się przede wszystkim w naprawach laptopów, komputerów stacjonarnych a także drukarek. Dodatkowo zajmuje się również sprzedażą części oraz podzespołów komputerowych.

Firma posiada liczne certyfikaty, rekomendacje, autoryzacje handlowe i serwisowe, posiada m.in. status HP Gold Partner, Fujitsu Select Expert Partner, Cisco SMB Partner oraz VMware Professional.

Potrzeby

W związku z dużą ilością obsługiwanych klientów, pracujących techników oraz współpracujących podwykonawców firma **Alibaba Centrum Serwisowe** potrzebowała skutecznego rozwiązania pozwalającego obsługiwać zgłoszenia serwisowe oraz planować bieżące prace.

Wśród potrzeb zamawiającego najważniejsze okazały się:

- ✓ ewidencja i koordynacja zgłoszeń serwisowych spływających do firmy,
- ✓ kontrola terminów realizacji zadań pracowników oraz terminów SLA z Klientami,
- ✓ skuteczne informowanie klientów o postępach prac w ich zgłoszeniach,
- ✓ raportowanie koordynatorom w zakresie zgłoszeń pracowników lub podwykonawców a także terminowości wykonanych zgłoszeń.

- ✓ monitorowanie stanów magazynowych urządzeń zastępczych i serwisowych
- ✓ integracja z systemem serwisowym czesko-słowackim należącym do klienta firmy Alibaba
- ✓ generowanie raportów serwisowych w kilku formatach w językach polskim, czeskim i słowackim
- ✓ zautomatyzowanie dystrybucji zgłoszeń pomiędzy oddziałami firmy i podwykonawcami na podstawie lokalizacji uszkodzonego sprzętu

Rozwiązanie

Na zlecenie firmy **Alibaba Centrum Serwisowe** firma Frigg Systems dostosowała swoje autorskie oprogramowanie do potrzeb i założeń zamawiającego. Stworzony system jest aplikacją internetową dostępną z dowolnego miejsca, dzięki czemu pozwala na bieżąco skutecznie wspierać zarządzanie zgłoszeniami klientów. Dzięki aplikacji stan zgłoszeń może być monitorowany zarówno przez pracowników serwisu tj. koordynatorów i techników a także przez samych Klientów, którzy uzyskali dostęp online do swoich zgłoszeń serwisowych. Aplikacja ułatwia także rozliczanie finansowe zgłoszeń z Klientami poprzez definicję umów serwisowych i monitorowanie czasu pracy techników nad danym zleceniem.

W efekcie firma **Alibaba Centrum Serwisowe** otrzymała wydajne oraz szybkie narzędzie wspomagające jej bieżące działanie i poprawiające wydajność pracy, a także zmniejszające koszty obsługi zgłoszeń serwisowych.