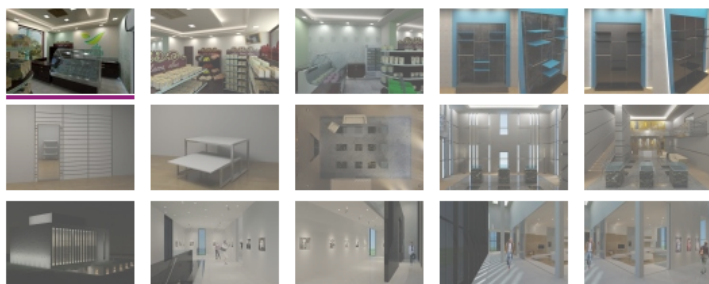


Wdrożenie systemu elektronicznej obsługi zgłoszeń w oparciu o OTRS

Nowe wyzwania i kierunki działania naszej firmy sprawiły, że brak sprawnego rozwiązania dla potrzeb zarządzania zgłoszeniami i zleceniami stał się przeszkodą w naszym rozwoju. Wdrożenie OTRSa okazało się trafną decyzją w usprawnieniu zarządzania naszymi usługami.

Jakub Banaszak i Agnieszka Banaszak, Właściciele



AGAEX

to rodzinna, prężnie rozwijająca się firma, której korzenie sięgają lat 60-tych ubiegłego wieku. Od początku działalności związana była z metaloplastyką. Lata praktyki sprawiły, że dziś firma wyróżnia się na rynku specjalizacją w takich dziedzinach jak obróbka stali, produkcja balustrad i ogrodzeń, tablic reklamowych, liter przestrzennych, kasetonów oraz elewacji z płyt kompozytowych.

AgaEx to również usługi zaawansowane związane z serwisem technicznym obiektów i infrastruktury marketów na terenie Polski i zagranicą.

Outsourcing usług technicznych realizowany jest poprzez sieć wykwalifikowanych pracowników z wielobranżowym doświadczeniem.

POTRZEBA

Decyzja o rozpoczęciu poszukiwania systemu do obsługi zgłoszeń była podyktowana koniecznością przeniesienia bazy wiedzy z programu MS Excel do narzędzia umożliwiającego lepszą analizę zgłoszeń i ich obieg pomiędzy naszą firmą, a firmami Klientów.

Doszliśmy do momentu, w którym zarządzanie danymi zgłoszeń, ich analizą oraz raportami zabierało zbyt dużo czasu. Szczególnie ze względu na problemy ze współdzieleniem tych danych oraz wyznaczaniem osób odpowiedzialnych za prowadzenie zgłoszeń.

Dodatkową kwestią było utrudnienie związane z doбором odpowiednich podwykonawców na podstawie historii współpracy z naszą firmą, określeniem jakości zrealizowanych prac oraz optymalizacją ze względu na dobór odległości i wyliczanie czasu dotarcia do naszych Klientów.

Te wszystkie elementy udało się rozwiązać i połączyć w jednym narzędziu jakim jest OTRS.

Pomysły na rozbudowę środowiska pod kątem potrzeb AgaEx zostały zrealizowane przez Intalio w sposób profesjonalny.



www.agaex.pl

BRANŻA

Przemysł metaloplastyczny i usługi zaawansowane

SIEDZIBA

Poznań, Polska

SKALA PROJEKTU

Obsługa zgłoszeń z terenu całego kraju i zagranicy

KLUCZOWE KORZYŚCI

- Szybkość wdrożenia i modyfikacji
- Przejrzystość procesów
- Możliwość wdrażania własnych pomysłów

Wdrożenie systemu obsługi zgłoszeń w AgaEx Poznań

CASE STUDY

ROZWIĄZANIE

Wymagana funkcjonalność dla nowego środowiska to przede wszystkim nastawianie ze strony AgaEx na obsługę klientów instytucjonalnych takich jak markety. To z myślą o sieciach handlowych stworzone zostały w OTRS dodatkowe moduły ułatwiające pracę Agentów systemu.

Do najciekawszych, częściowo opisanych obok funkcjonalności, należy cały system podpowiedzi, którego zdaniem jest ułatwienie podjęcia decyzji przez Agenta prowadzącego. Nie tylko w zakresie podstawowych parametrów zgłoszenia, ale również bardziej zaawansowanych czynności.

Przykładem może być zarządzanie bazą wykonawców, ich ocena na zakończeniu zlecenia, możliwość generowania kart serwisowych (uzupełnionych na podstawie zgłoszenia) oraz ich przesyłania w formie elektronicznej do Klientów.

Wiele pomysłów na optymalną funkcjonalność systemu OTRS zostało dostarczonych przez AgaEx. Zadaniem Intalio było opracowanie sposobu implementacji tych pomysłów w sposób możliwie najprostszy z punktu widzenia obsługi systemu.

REZULTATY

Oprócz podstawowych funkcji OTRS do systemu dodane zostały inne ciekawe funkcjonalności :

Pobieranie i prezentacja informacji z zewnętrznych źródeł danych.

Pobieranie informacji do pól dynamicznych takich jak lista rozwijana wyboru dostępna z zewnętrznego źródła danych.

Automatyczne powiązanie zgłoszenia z obiektem typu market na podstawie treści przychodzącej wiadomości e-mail.

Dzieje się to w tle, jeszcze przed utworzeniem zlecenia w systemie. Obiekt typu market jest zapisany w zewnętrznym źródle danych.

Wyświetlanie szczegółowych informacji o obiektach typu market i serwisant w oknie zgłoszenia.

Dane pobierane są "na żywo" z zewnętrznego źródła danych i zapisywane do zgłoszenia, aby można było je wyszukać po wpisaniu np. numeru telefonu serwisanta albo kierownika marketu.

Dodatek do systemu umożliwiający szybkie przypisanie serwisanta do marketu na podstawie przeliczonej odległości i przybliżonego czasu dojazdu.

Dla wszystkich obiektów (markety i serwisanci) przeliczane są odległości z wykorzystaniem API Google Maps. Przeliczenie odbywa się w tle przy tworzeniu obiektu lub na żądanie dla obiektu, który już istnieje. Osoba zarządzająca systemem ma możliwość modyfikowania maksymalnego zakresu kilometrów, z którego powiązane obiekty będą wyświetlane podczas korzystania z aplikacji.

Automatyczne generowanie karty serwisowej na podstawie informacji zapisanych w OTRS oraz zewnętrznym źródle danych.

Wygenerowana karta jest zapisywana na serwerze, a następnie dodawana jako załącznik do wiadomości e-mail, które są wysyłane jednocześnie do marketu i serwisanta (adresy docelowe pobierane z zewnętrznego źródła danych). Wiadomości e-mail są szablonami, które przed wysyłką zostają uzupełnione danymi pobranymi z OTRS i zewnętrznego źródła danych.

W widokach przeglądania list zleceń wiersze przyjmują różne kolory ze względu na ustawiony status danego zgłoszenia.

Ocena jakości pracy serwisantów.

Przed zamknięciem zgłoszenia Agent prowadzący musi dokonać oceny serwisanta (poła wyboru ze skalą 1-6) wraz ze swoim komentarzem (system nie pozwoli zamknąć zgłoszenia bez wystawienia oceny). Średnie ocen dla poszczególnych kryteriów (oraz kilka ostatnich komentarzy) będą wyświetlane zawsze w oknie wyboru serwisanta przy pracy z nowymi zleceniami.

INTALIO przygotowało koncepcję i wdrożyło produkcyjnie rozwiązanie