

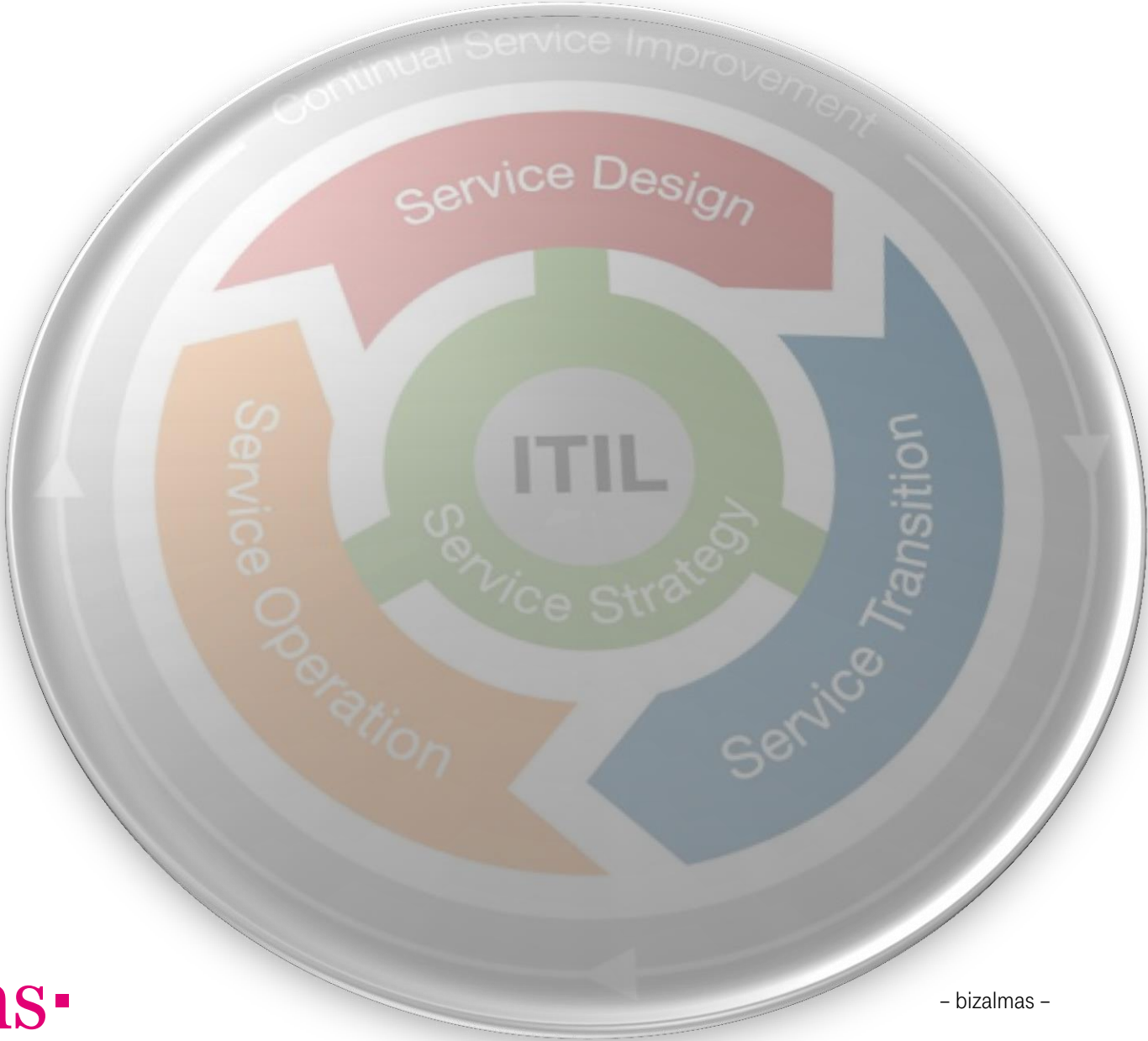


Egy 3 éves szolgáltatásfejlesztési folyamat újabb eredményei

KOVÁCS ZOLTÁN kompetenciaközpont vezető - Üzemeltetés szolgáltatások és Service Desk

T · · **Systems** ·

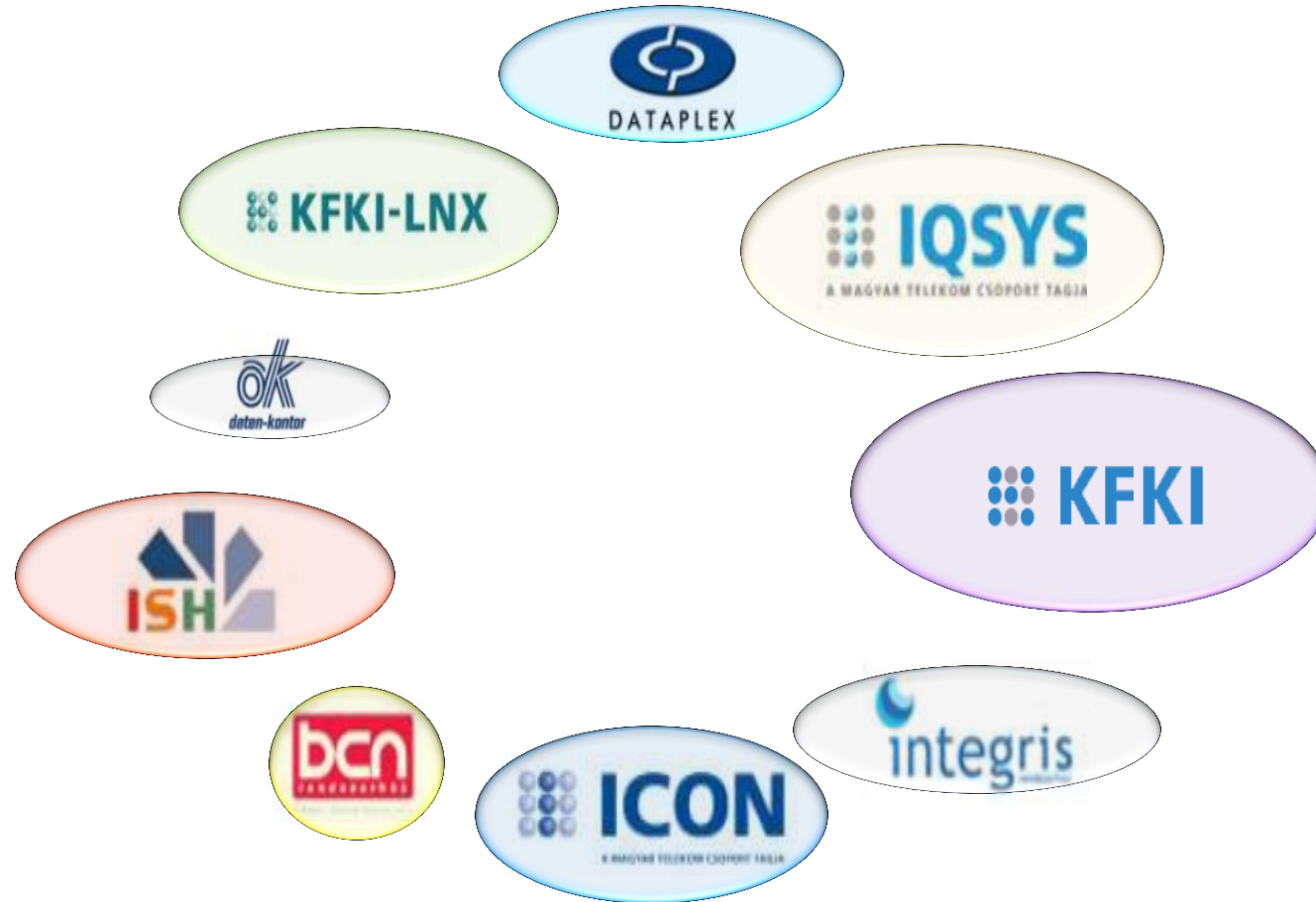
Agenda



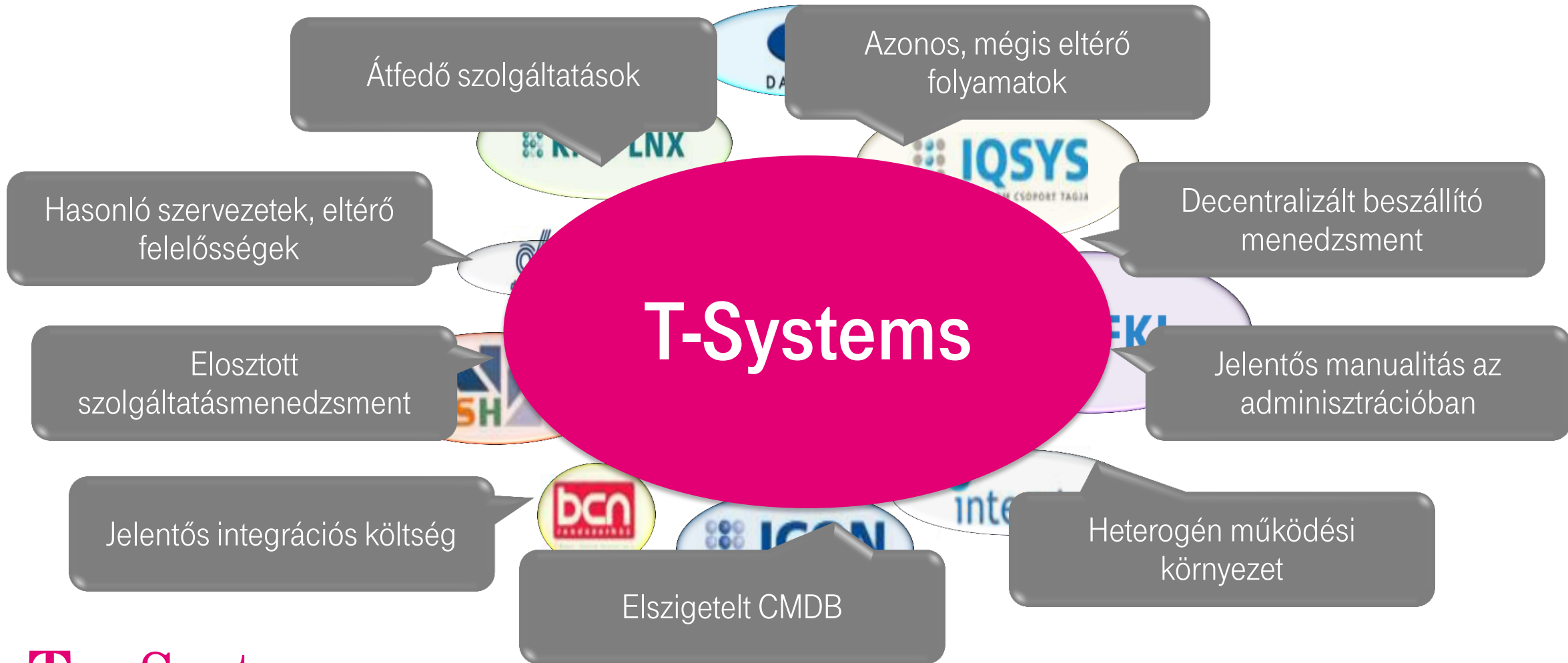
Agenda



ELŐZMÉNYEK, KIHÍVÁSOK

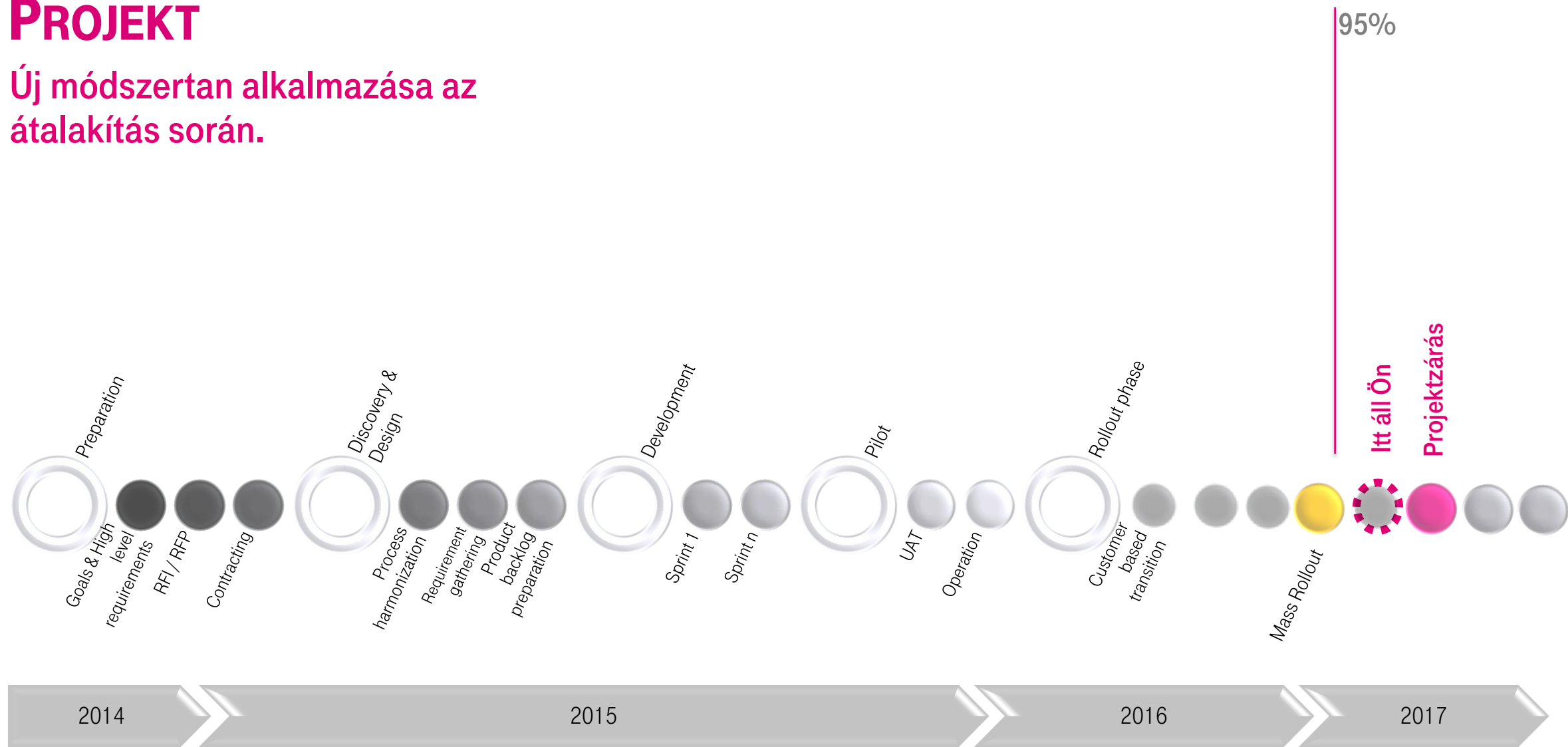


ELŐZMÉNYEK, KIHÍVÁSOK



PROJEKT

Új módszertan alkalmazása az átalakítás során.



KÖZVETLEN EREDMÉNYEK

Kiszolgálási sebesség javítása

- 20 %-al rövidebb megvalósítási idő
- 15 %-al csökkentett incidens kivizsgálási idő
- Standardizált folyamatok (igény-, incidenskezelés)

Ügyfélélmény fokozása

- Modern, egységesített önkiszolgáló portál
- Megosztott tudásbázis, információs pult
- Automatizált elégedettség-felmérés

Rugalmasság, versenyképesség-javítás

- 60 %-os szolgáltatásportfolió csökkentés, konszolidáció
- 40 %-al kevesebb alkalmazás a szolgáltatásmenedzsment területen

Kiszolgálási költség csökkentése

- 25 %-al javított folyamat automatizáltság
- 10 %-al kevesebb bejelentés a portálnak köszönhetően
- 35 %-al pontosabb információ a konfigurációkról, eszközökről

KÖZVETLEN EREDMÉNYEK

Kiszolgálási sebesség javítása

- 20 %-al rövidebb megvalósítási idő
- 15 %-al csökkentett incidens kivizsgálási idő
- Standardizált folyamatok (igény-, incidenskezelés)

Ügyfélélme

A Rollout befejezése előtt elértük a BC-ben kitűzött üzleti eredményeket

*Rugalm
versenyképe*

*ció
sment területen*

Kiszolgálási költség csökkentése

- 25 %-al javított folyamat automatizáltság
- 10 %-al kevesebb bejelentés a portálnak köszönhetően
- 35 %-al pontosabb információ a konfigurációkról, eszközökről

Vállalati szintű hatások

Új jegykezelő rendszer

- Egységesíti a szolgáltatási folyamatokat. Céges szinten.
- **Megváltoztatja a szolgáltatás értékesítés folyamatát**

- Hatékony, ütőképes Outsourcing képességek
- Automatizálja a folyamatokat

- Jelentős kontrollt biztosít a végrehajtáson
- Átalakítja a Szolgáltatás menedzsmentet
- Gyorsítja a tranzíciós folyamatot

- IT/TELCO/ALK üzemeltetés azonos folyamatok mentén
- **Szolgáltatás katalógus alapú értékesítés**

- Új szolgáltatás kifejlesztése után könnyen rolloutolható
- Pontos kiszolgálás

- Kicsi és közepes cégek tranzíció nélkül azonnal igénybe vehetik a szolgáltatást.
- Iparági szolgáltatási modellek kialakítása

Vállalati szintű hatások

Új jegykezelő rendszer

- Egységesíti a szolgáltatási folyamatokat. Céges szinten.
- Megváltoztatja a szolgáltatás értékesítés folyamatát

Vállalati modernizációs program

- Hatékony, ütőképes Outsourcing képességek
- Automatizálja a folyamatokat
- Jelentős kontrollt biztosít a végrehajtáson
- Átalakítja a Szolgáltatás menedzsmentet
- Gyorsítja a tranzíciós folyamatot

- IT/TELCO/ALK üzemeltetés azonos folyamatok mentén
- Szolgáltatás katalógus alapú értékesítés
- Új szolgáltatás kifejlesztése után könnyen rolloutolható
- Pontos kiszolgálás
- Kicsi és közepes cégek tranzíció nélkül azonnal igénybe vehetik a szolgáltatást.
- Iparági szolgáltatási modellek kialakítása

Egy üzletkötővel folytatott beszélgetés



Szolgáltatás katalógus

A szolgáltatáselemekre épülő koncepció egyszerre biztosítja a jól lehatárolt elemek standarditását és az ügyféligenyekhez illeszkedő rugalmasságot.

Standard



Rugalmas



Az új rendszer alkotóelemeiben jól definiált és standardizált, ugyanakkor rugalmas konfigurációk kialakíthatóak segítségével.

„Jegykezelő” az értékesítési folyamatban

A szakmai ajánlatadás jelentősen leegyszerűsödik, felgyorsul

A sales folyamatba is integrálódó Knowledge management segítségével a legjobb, legsikeresebb gyakorlatok élnek tovább

Belső egységesség már az ajánlatadás szintjén

Folyamatosan fejlődő, up-to-date szolgáltatás katalógus és szolgáltatási és ajánlati színvonal

Folyamatos, azonnali és direkt visszajelzés a piacról ennek eredményeként növekvő értékű szolgáltatások

„Jegykezelő” az értékesítési folyamatban

A szakmai ajánlatadás jelentősen leegyszerűsödik felvorschul

A sales folyamatba is inte
élnék tovább

Belső egységesség már a

Folyamatosan fejlődő, up

Folyamatos, azonnali és direkt visszajelzés a piacra ennek eredményeként novekvo értékű szolgáltatások

**Az ügyfelek mindig a piacon elérhető
legjobb szolgáltatásokat kapják.**

eresebb gyakorlatok

onal



KAPCSOLAT:

Kovács Zoltán

kompetenciaközpont vezető

Üzemeltetés szolgáltatások és Service Desk

T-Systems Magyarország

[e-mail: kovacs3.zoltan@t-systems.hu](mailto:kovacs3.zoltan@t-systems.hu)