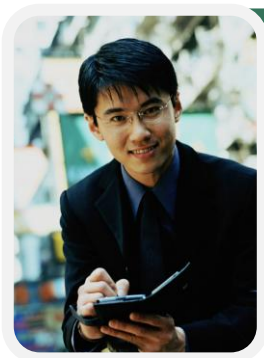


SUCCESS STORY – Unistaff



Unistaff



Задачи

- Автоматизация процессов управления взаимоотношениями с клиентами
- Автоматизация управления IT-услугами

Решение Epicor

- Epicor ITSM

Почему Epicor?

- единое решение для автоматизации процесса управления взаимоотношениями с клиентами и управления IT-услугами

Бизнес-преимущества

- автоматизирован процесс продаж
- поддержка существующих клиентов
- процесс обработки поступающих обращений, как от внутренних, так и от внешних клиентов.

О компании

- Центральный офис: Россия, Москва
- Отрасль: профессиональные услуги по администрированию персонала
- Web site: www.unistaff.ru



“ ITSM-решение представляет собой гибкий инструмент с широким функционалом. Его внедрение позволило нам повысить эффективность взаимодействия отделов внутри компании. Внедрение ITSM-системы – это прямые инвестиции в развитие нашего бизнеса, которые со временем дадут хороший экономический эффект”.

Георгий Горгонов, Генеральный директор Unistaff Payroll Solutions

Задачи

С 1998 года компания Epicor является партнером Unistaff Payroll Solutions: для предоставления своим клиентам услуг по расчету заработной платы Unistaff использует решение iScala Advanced Payroll.

В 2010 году компания столкнулась с необходимостью оптимизации внутренних бизнес-процессов. Планировалось повысить эффективность взаимодействия между отделами компании путем автоматизации управления IT-услугами, а также автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами.

About Epicor

Epicor -международный лидер в области поставки программных бизнес-решений для производства, дистрибуции, ритейла, гостиничного бизнеса и сервисных компаний. Основанная в 1984, компании Epicor обслуживает более 20,000 клиентов в более чем 150 странах, предоставляя решения на 30 языках.



Поиск решения

При выборе решения компания Unistaff выдвигала следующие требования: возможность быстрого внедрения, интеграция с Microsoft Outlook, русифицированный интерфейс, возможность использовать данную систему одновременно для управления внутренними и внешними услугами, низкая совокупная стоимость владения решением, быстрый возврат вложенных инвестиций.

Внедрение

Внедрение Epicor ITSM в компании Unistaff заняло у специалистов Epicor 2 недели.

Это позволило решить следующие задачи:

- Объединить всю информацию в единую систему знаний о клиенте, создав единое хранилище данных, откуда в любой момент доступны все сведения о предыдущем и планируемом взаимодействии.
- Проводить анализ взаимоотношений компании с клиентом на основе накопленной истории переговоров, с целью улучшения качества обслуживания и повышения лояльности клиентов
- Защитить клиентскую базу от несанкционированного копирования информации
- Планировать мероприятия по взаимодействию с клиентами (звонки, встречи, e-mail) и контролировать их выполнение
- Планировать работу отделов
- Правильно расставлять приоритеты, принимая решения и назначая исполнителей
- Контролировать процесс продаж и обслуживания клиентов с помощью готовых отчетов
- Увеличить эффективность работы специалистов ИТ-службы, а также всех сотрудников, участвующих во взаимодействии с клиентами

- Отслеживать эффективность маркетинговых мероприятий, анализируя источники появления новых клиентов, оценивать эффективность рекламы
- Упорядочить запросы пользователей в ИТ-службу и систематизировать их решение
- Сформировать базу знаний по проблемам и инцидентам для более быстрого устранения и предотвращения их в будущем
- Интеграция с Microsoft Outlook позволяет синхронизировать данные (задачи, встречи, контакты)



Результаты

Внедрены модули ITSM и CRM, позволяющие автоматизировать ключевые для компании Unistaff направления, которые влияют на эффективность бизнес-процессов в организации: процесс продаж, поддержку существующих клиентов, процесс обработки поступающих обращений, как от внутренних, так и от внешних клиентов.

Базовая конфигурация ITSM-решения дополнена порталом самообслуживания, который дает возможность внутреннему клиенту просматривать статус заявок в online режиме, а также является средством разработки, позволяющим добавлять новую функциональность и изменять существующую.

В дальнейшем Unistaff планирует развивать систему, добавляя дополнительные модули и лицензии, а также приступить к использованию функций web-портала для клиентов, дающего возможность самостоятельного доступа к своим запросам, базе знаний и хранилищу документов.

EPICOR®

Worldwide Headquarters
18200 Von Karman Avenue,
Ste. 1000
Irvine, California 92612 USA
Toll Free: +1.800.999.1809
Phone: +1.949.585.4000
www.epicor.com

Москва
125017,
Ул. Вятская, 27, корп. 7.
Тел.: +7(495) 799-5666
Факс: +7(495) 799-5665
www.epicor.ru

Киев
01033, Украина, Киев,
ул. Саксаганского, 5,
офис 5.
Тел.: +38 (044) 230-2638/39
Факс: +38 (044) 230-2637

Алматы
480091, Казахстан, Алматы,
пр. Абылай Хана, 135,
White Tower International,
почтовый ящик № 528.
Тел.: +7 (3272) 58-1773
Факс: +7 (3272) 58-1155