

Grupa TVCable modernizuje procesy usług w terenie dzięki systemowi Comarch FSM

Grupa TVCable, jeden z wiodących dostawców kompleksowych usług telekomunikacyjnych w Ekwadorze, z powodzeniem zakończył implementację systemu Comarch Field Service Management, który od teraz umożliwi operatorowi poprawę zgodności realizacji usług z SLA, ogranicza czas przydzielania zadań a także czas potrzebny na dostarczenie usługi.

Skuteczne zarządzanie dostarczaniem usług w terenie wymaga efektywnego koordynowania prac oraz posiadania zmotywowanych, ukierunkowanych na klienta pracowników. Jednakże, nawet bardzo zaangażowani pracownicy nie są w stanie zapewnić optymalnej realizacji usługi, jeśli muszą oni wykonywać pracę ręczną na każdym etapie tego procesu. Grupa TVCable dążyła do tego, by zapewnić wysoką jakość obsługi swoich klientów. Było to jednocześnie główną obawą dla kadry zarządzającej.

W związku z tym, Grupa TVCable zdecydowała się na wdrożenie aplikacji webowej i mobilnej Comarch Field Service Management, które miały przynieść korzyści menedżerom, dyspozytorom, technikom w terenie i tym samym całkowicie zdigitalizować proces dostarczania usług.

Zastosowane rozwiązania pozwoliły firmie poprawić satysfakcję klienta oraz usprawnić proces obsługi na wielu poziomach. Najbardziej docenianym efektem wdrożenia była redukcja pracy manualnej, która przełożyła się na szybsze dostarczanie usługi. Dzięki zaimplementowanemu rozwiązaniu, usługi są dostarczane zgodnie z ustalonym SLA. Grupa TVCable jest w stanie zapewnić, że 90 procent instalacji jest realizowanych w ciągu 24 godzin, podczas gdy SLA na tego typu usługę to 48 godzin. Dodatkowo 80 procent napraw zostaje zakończone w ciągu 9 godzin, podczas gdy SLA wynosi 12.

– Wdrożone oprogramowanie Comarch Field Service Management całkowicie automatyzuje i naprawę usprawnia proces dostarczania usługi. Odkąd wdrożyliśmy to rozwiązanie, byliśmy w stanie wyeliminować znaczną ilość pracy ręcznej, a w efekcie, zacząć koordynować i egzekwować przydzielone zadania w terenie o wiele bardziej efektywnie. Narzędzie umożliwiło naszej organizacji osiągnąć lepsze wskaźniki, zarówno operacyjne, jak i strategiczne. Obniżając średni czas dostarczenia usługi oraz realizowanie jej w ramach czasowych ustalonych w umowie, zdecydowanie poprawiły się nasze relacje z klientami – mówi Marcelo Ceruso, Dyrektor Obsługi Klienta w Grupie TYCable.

– Te zmiany mogły mieć miejsce dzięki wsparciu firmy Comarch podczas analizy i samego procesu implementacji, popartego ich doświadczeniem w branży telekomunikacji. Dzięki ich radom, zastosowaliśmy

odpowiednie moduły, skonfigurowaliśmy ścieżki zadań, i poprawiliśmy jakość i wydajność świadczonych usług - dodaje Ceruso.

Oprócz wyników ilościowych, firma i jej klienci odczuwają też korzyści z jakości dostarczanych usług. Klienci otrzymują aktualizacje o czasie wizyty, lokalizacji technika za pomocą wiadomości dostarczanych drogą mailową, telefoniczną czy poprzez wiadomości tekstowe. Aplikacja mobilna umożliwia natomiast menedżerom i dyspozytorom kontrolę jakości pracy wykonywanej przez techników. W rezultacie, pracownicy są zmotywowani do przestrzegania procedur i zapewniania oczekiwanej jakości obsługi klienta.

O TVCable

Grupa TVCable Ekwador jest największym krajowym dostawcą usług, finansowanym w 100% ekwadorskim kapitałem. Dostarcza usługi telewizji kablowej, telefonii stacjonarnej, usług szerokopasmowych, dla klientów prywatnych i biznesowych, w największych miastach. Grupa TVCable została założona w 1986. Obecnie działa w ponad 20 krajach, z dominującą przewagą w stolicy - Quito, krajowym centrum biznesowym Guayaquil i miastach takich jak as Cuenca, Salinas i Manta.

COMARCH SA

Al. Jana Pawła II 39a
31-864 Kraków

Tel.: +48 12 64 61 000
Fax: +48 12 64 61 100
Email: info@comarch.pl

WWW.COMARCH.PL

Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39a, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy wpłacony w całości. NIP: 677-00-65-406