

دراسة الحالة

تجربة خدمة مبسطة

"Fabulix" مع مدير الخدمة من

عن العميل

تعتبر الشركة من نخبة اللقاولات العامة. تأسست كمقاول فرعي، وتطورت إلى شركة بناء معروفة بمرور الوقت. اليوم، تعد واحدة من أكثر شركات الإنشاءات للوثوق بها مع مجموعة واسعة من مشاريع البناء المتخصصة في صناعات الفضاء، والرعاية الصحية، والتمويل، ومراكز البيانات.

التحديات

تمتلك الشركة قاعدة كبيرة من العملاء الصغار والبارزين. لم يكن تطبيق إدارة عمليات الأعمال الخاص بها مخصصًا للتعامل مع طلبات الخدمة الكبيرة والمعقدة. لم يكن لدى الشركة أيضًا بوابة يمكن للمستخدمين من خلالها رفع طلبات الخدمة بأنفسهم. أدى عدم القدرة على التعامل مع إدارة طلبات الخدمة إلى جعل عملياتهم التجارية غير مرنة وغير متسقة وغير منظمة.

الهدف

أراد فريق تكنولوجيا المعلومات في الشركة إنشاء واجهة إلكترونية لطلبات الخدمة وتتبع الحوادث لأتمتة عملية معالجة الطلبات. كانت بوابة الواجهة الإلكترونية هي حاجة الساعة لتمكين عملائها ومستخدميها النهائيين من البحث في قاعدة معارفهم، وتقديم طلبات الخدمة، ثم تتبع تقدمها. تم اقتراح وحدة تحكم مدير الخدمة أيضًا في هذه البوابة، مما يمكن مكتب الخدمة وفريق عمليات تكنولوجيا المعلومات من حل الطلبات وتنفيذ المهام الإدارية. تم اقتراح وحدة التغذية الراجعة التي يمكن أن تجمع آراء العملاء عند الانتهاء من الطلبات.

لحة تقنية

- ☑ هجوم طي تخت يل ع "Fabulix" ةب اوب يوتحت ة. فيظو لكل ةيظ من ال ةدحولل
- ☑ ميصتل "كروومي ارف تين" م ادختسا مت ة. فيلخل ةهجا اول ريوطت و بيولا ةهجاو
- ☑ بيولا تاقي ببط ةجمرب تاهاجاو موقت ةفلتخمل فياظول ةتمت أب
- ☑ نيزخت متي ثيح، تانايبال ةدعاق دجوت اهلعجي امم، يباحس مداخل ع، تانايبال ةنم أو ةيوق
- ☑ فتك أ تانايب تانئك مدختست ةب اوبال نيب لاصتال ةكبشال ةينقت (ADO). بيول او تانايبال دعاق تامدخ
- ☑ ي، نورتك لال ديربل تاراعش؛ ةب اوب لاسرل ديربل لاسرل لوكتورب ةب اوب مدختست ديربل مداخل ليصافت طيسبال ي، نورتك لال
- ☑ قيسنتب تامول عمال عيجم نيزخت متي تانايبال ةدعاق يفرفشم
- ☑ نيب تالاصتال عيجم ريفشت متي ةفلتخمل تاقتل

الحل

الخاصة بها لتوفير جميع الخدمات حسب طلب العميل، بما في ذلك وحدة للملاحظات التي تمت إضافتها إلى Fabulix وحدة مدير الخدمة من ISSQUARED® اقترحت في تطوير وتسليم المنتجات إلى شركة البناء في وقت سريع من 4 أسابيع. لقد أجرينا التخصيصات اللازمة، وأضفنا وحدة التعليقات، وبدأنا ISSQUARED® البوابة. نجحت العمل بنجاح مع المنتجات.

الفوائد الرئيسية

أدت بوابة مدير الخدمة الجديدة إلى زيادة كبيرة في القدرة التشغيلية لشركة البناء من خلال تحسين وصول للمستخدم النهائي، والاتصالات والاستجابات الآلية، وتحسين تقديم الخدمات، والإدارة الأفضل، والإنتاجية، ساهمت الكفاءة التشغيلية لشركة البناء في إدارة طلبات الخدمة بشكل مباشر في إرضاء العملاء، وتوفير التكاليف، وتحسين فرص العمل.



للمشغلين الخارجيين مثل مزودي Fabulix الاتصال: تربط بوابة مدير الخدمة من الخدمة وموردي مواد البناء.

تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية: توفر البوابة القدرة على تعيين وتتبع مؤشرات الأداء التي تعمل على تحسين العمليات التجارية (KPIs) الرئيسية.

إدارة الاتصالات: بدون بوابة مدير الخدمة، لم تكن الشركة قادرة على توفير حل رقمي عملي لعملائها. لم يعرفوا كيف ومن يتصلون عندما يواجهون مشكلة ما. لكن بوابة الخدمة توفر منصة ذات واجهة رقمية لتقديم الشكاوى وتتبعها ومراجعتها، مما يجعل عملية الخدمة سلسلة وشفافة وسريعة.

إدارة مستوى الخدمة: تسمح البوابة للمستخدمين للصرح لهم بإنشاء وإدارة يمكن للمستخدمين الاعتمادين تحديد (SLA) اتفاقيات مستوى الخدمة بناءً على تفضيل المهام. يمكنهم أيضاً (SLA) أهداف اتفاقيات مستوى الخدمة وضع القواعد ومواعيدها مع كل طلب أو حادث بناءً على الشروط المحددة.

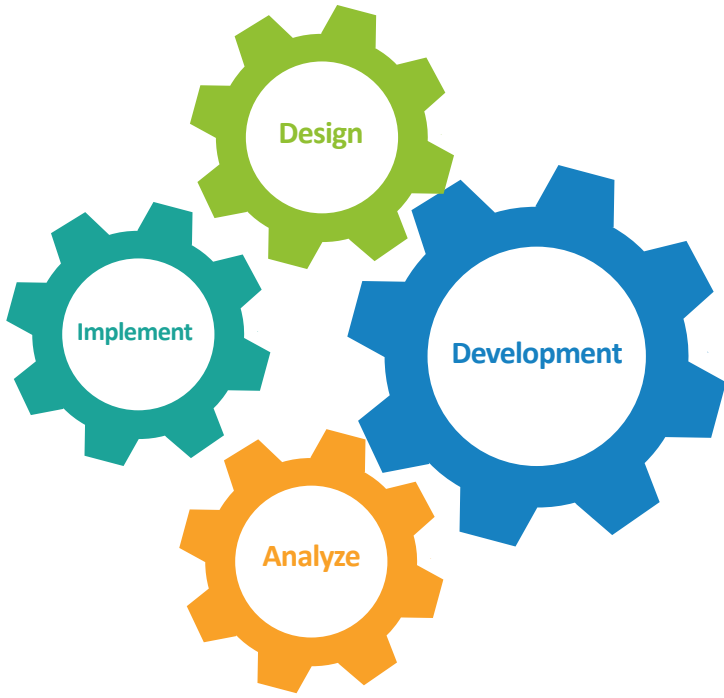
الإلكترونية على عملية Fabulix إدارة للشركات: تحتوي بوابة مدير الخدمة من قياسية رسمية لإدارة للشركات تتكامل وتتواصل مع إدارة الحوادث. هذا الإجراء يقلل من إهدار الوقت والوارد في الأنشطة العادية والمتكررة.

إدارة التغيير: تسمح البوابة للمستخدمين للصرح لهم بتخصيص واجهة المستخدم، وتهيئة الوحدة، وعرض التغييرات، والشركات، وتتبعها، وطلب تغيير مهام التغيير وإدارتها وتتبعها وتغيير تنفيذ الطلب.

إدارة الحوادث: تتيح البوابة للعملاء رفع طلبات الخدمة أو الحوادث من خلال واجهة المستخدم، كما سهلت أيضاً مديري مكاتب الخدمة لإلقاء نظرة عامة على المهام وتتبعها وتعيينها للخدمة.

إدارة العرفة: تسمح مدير الخدمة للشركة بتنظيم وصيانة وثائق الدعم للتوفرة في جميع أنحاء المنظمة. تمكن البوابة العملاء ووكلاء مكتب الخدمة وفرق دعم تكنولوجيا المعلومات للمستخدمين الآخرين من إنشاء معلومات قاعدة العرفة وإدارتها ومراجعتها حول مواضيع طلب الخدمة وللواضيع الفرعية.

الخطط المستقبلية: أثناء عملية التطوير، تتم مناقشة التطلبات الإضافية وكشفها. قررنا تضمين لوحة معلومات تنفيذية وإخطار تلقائي بالبريد الإلكتروني بشأن ردود الاستفسارات والقدرة الإدارية على تعيين المهام لإصدار الإدارة وللوظائف ذوي الصلة. تتوافق هذه التطلبات مع أهداف العمل الخاصة بأداة مدير الخدمة. لذلك قررنا إضافة هذه الوحدات في النشر للمستقبلي.



ISSQUARED®

هي واحدة من الشركات الرائدة في تقديم حلول تكنولوجيا ISSQUARED® ان شركة للعلومات الشاملة، حيث تقدم خدمات دقيقة عبر أمن تكنولوجيا للعلومات، والسحابة، والبنية التحتية، والوحدة الاتصالات وتقنيات التشغيل الصناعي ومجالات العديد من مؤسسات ISSQUARED® الحلول الأخرى. لسنوات عديدة، ساعدت و سلمت عدة مشاريع بملايين الدولارات. تأخذ خبرتنا التي أثبتت " Fortune 500 " جدواها عملنا عبر تحول رقمي وأمني سلس، مما يؤدي إلى فوائد تجارية سريعة وتضعهم في مكانة لتحقيق النجاح في المستقبل.

في قرية وبست ليك ISSQUARED® يقع المقر الرئيسي لشركة كاليفورنيا، الولايات المتحدة. إنها توفر إمكانيات تسليم عالية من خلال وجودها في جميع أنحاء المملكة المتحدة وأيرلندا والشرق الأوسط والهند وسنغافورة وأجزاء أخرى من الولايات المتحدة أيضًا.



HQ: 2659 Townsgate Rd, Suite 227
Westlake Village CA 91361 USA

+1 805 371 0585
+1 800 779 0587

sales@issquaredinc.com
www.issquaredinc.com



جميع الحقوق محفوظة. للعلومات الواردة، 2021 ISSQUARED® حقوق النشر لشركة ولا يجوز الكشف عن أي جزء من هذا، TM، في هذا الاستند هي ملك لشركة اي اس سكويرد للاستند أو نسخه أو نقله أو توزيعه أو تحريره أو استخدامه أو توزيعه، كليًا أو جزئيًا، في أي ISSQUARED® غرض، بأي شكل أو بواسطة أي وسيلة، دون إذن كتابي مسبق من شركة

قد بذلت قصارى جهدها لضمان الدقة في هذا ISSQUARED® على الرغم من أن شركة لا يمكنها تحمل المسؤولية عن اكتمال هذا الاستند أو ISSQUARED® للاستند، إلا أن شركة الضمانات المتعلقة بدقة للعلومات الواردة هنا وتتصل على وجه التحديد من أي ضمانات ضمنية خاصة بالتسويق أو اللامعة لأي غرض معين. علاوة على ذلك، تخضع للعلومات الواردة في هذا الاستند للتغيير، في أي وقت، دون الإلتزام بإخطار أي شخص أو كيان بهذه التغييرات. للحتويات أو للعلومات الواردة في هذا الاستند ليست مضمونة أو مضمونة لإنتاج أي نتائج محددة، وقد لا تكون الطرق أو الاستراتيجيات أو النصائح الواردة هنا مناسبة لكل مستخدم.