

**CPI A.E.**www.cpi.gr**Κλάδος:** Υψηλή Τεχνολογία

45 Χρήστες

250 Συναλλαγές ημερησίως

70 Υποθέσεις Εξυπηρέτησης την ημέρα

Πάνω από 1.300 Συνεργάτες

6.000 τ.μ. Εγκαταστάσεις

Η Εταιρεία

Η CPI A.E. δραστηριοποιείται στην αγορά Πληροφορικής από το 1990 ως διανομέας προστιθέμενης αξίας στις κάθετες αγορές της εκτύπωσης, της επεξεργασίας εικόνας και της ασφάλειας δεδομένων. Από το 2004 η CPI προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις στις αγορές της Εντατικής Λιανικής (Point Of Sale συστήματα), στην αγορά της Ψηφιακής επιτήρησης και καταγραφής (IP Surveillance), στην αγορά της IP τηλεφωνίας (VoIP) ενώ προσφέρει υπηρεσίες Διαχείρισης Εκτυπώσεων (Managed Print Services), υπηρεσίες Διαχείρισης Εγγράφων (Document Management Services) και Επαγγελματικές Υπηρεσίες (Professional Services) σε μεγάλους Διεθνείς και Ελληνικούς Οργανισμούς. Η εταιρεία είναι εισηγμένη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών από το 2000 και πιστοποιημένη κατά EN ISO 9001:2000. Σήμερα απασχολεί 160 άτομα. Η έδρα της είναι στην Αθήνα και διαθέτει υποκατάστημα στην Θεσσαλονίκη.

Η CPI είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες στον κλάδο της. Εξάλλου δεν είναι καθόλου τυχαίο ότι για το 2009 κατέκτησε την 1^η θέση στην Ευρώπη σε σχετική έρευνα ικανοποίησης πελατών για το επίπεδο παρεχόμενου service σε εξοπλισμό Dell με ποσοστό ικανοποίησης 98.1%. Τα αποτελέσματα προέρχονται απ' ευθείας από τους Πελάτες μέσω της έρευνας VOC (Voice Of Customer) που διενεργείται σε συνεχή βάση από την Dell και αφορούν στη συνολική ικανοποίηση των Πελατών από την Τεχνική Υποστήριξη που απολαμβάνουν. Τα τελευταία χρόνια η εταιρεία βρίσκεται επανειλημμένα στην πρώτη πεντάδα στην σχετική έρευνα.



Σύμφωνα με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της CPI, κ. Χρήστο Παπαθάνο:

«Η συνεχής αυτή διάκριση πιστοποιεί με τον καλύτερο τρόπο την επιτυχημένη στροφή της εταιρείας προς την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, η οποία έχει ξεκινήσει εδώ και 5 χρόνια. Αυτή τη στιγμή τα έσοδα από υπηρεσίες αντιπροσωπεύουν πλέον το 23% των συνολικών εσόδων της εταιρείας, ενώ στόχος είναι έως το τέλος του 2010 να ανέλθουν στο 30%».



Επιλογή

Ο Όμιλος CPI, χρησιμοποιεί το ενιαίο λογισμικό **Entersoft Business Suite®** και **Entersoft CRM®** από το 2004. Με την ανάπτυξη του τομέα Παρεχόμενων Υπηρεσιών της εταιρείας αναγνωρίστηκε η ανάγκη για μια εξειδικευμένη λειτουργία του λογισμικού της που θα κάλυπτε το σύνολο των απαιτήσεων της και στη διαχείριση των διαδικασιών Service. Έχοντας βαθιά γνώση της λειτουργίας της και του πληροφοριακού της συστήματος, η CPI, επέλεξε να αξιοποιήσει και να υλοποιήσει τη νέα λειτουργικότητα του **Entersoft Service Management**.

Οι Προκλήσεις

Στρατηγικός στόχος του Ομίλου CPI ήταν η βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους συνεργάτες και πελάτες του, επιδιώκοντας την αποτελεσματικότερη παροχή τεχνικής υποστήριξης, ώστε να μεγιστοποιήσει τα προσλαμβανόμενα οφέλη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Σε αυτό το πλαίσιο ο Όμιλος επιθυμούσε τη μείωση του μέσου χρόνου ολοκλήρωσης της διαδικασίας επισκευής και συντήρησης των προϊόντων συνδυάζοντας την απλοποίηση και αυτοματοποίηση των διεργασιών ώστε όλες οι απαιτούμενες ενέργειες να πραγματοποιούνται σε μικρότερο χρονικό διάστημα.

Παράλληλα σημαντική απαίτηση για την εταιρεία ήταν η δυνατότητα της παρακολούθησης των Συμβολαίων Παροχής Υπηρεσιών και των επιμέρους Όρων τους καθώς και των πιθανών Παραρτημάτων τους. Οι ημέρες και ώρες, η δυνατότητα επιλογής «ημερολογίου» των Συμβολαίων, πότε δηλαδή πρέπει να εκτελείται μια υπηρεσία, έπρεπε να αποτυπώνονται στο λογισμικό. Η παρακολούθηση των χρόνων απόκρισης και επίλυσης, η παρακολούθηση των αντικαταστάσεων, των υλικών συντήρησης, ανταλλακτικών και αναλωσίμων, αλλά και η ξεκάθαρη εικόνα των χρεώσεων απέναντι στο πελάτη και η επακριβής αιτιολόγησή τους βάσει Συμβολαίου, ήταν μερικές από τις πιο σημαντικές προκλήσεις.

Λύσεις Προστιθέμενης Αξίας

- 1. Ελαχιστοποίηση των Ενδοεταιρικών Παραστατικών**
Με την τυποποίηση των διαδικασιών, μειώθηκε σημαντικά ο φόρτος των ενδοεταιρικών παραστατικών ενδοδιακίνησης των ανταλλακτικών και αναλωσίμων συντελώντας ουσιαστικά στην ελαχιστοποίηση της γραφειοκρατίας, αποτρέποντας την απώλεια χρόνου σε μη παραγωγικές διαδικασίες. Η εφαρμογή φροντίζει για τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των σταδίων εξυπηρέτησης εξασφαλίζοντας την ομαλή ροή τους και συντελεί στην αύξηση της αποδοτικότητας.
- 2. Διαχείριση Αποθεμάτων και Ανταλλακτικών**
Ο προϋπολογισμός και προγραμματισμός αναπλήρωσης των αποθεμάτων ανταλλακτικών και αναλωσίμων σύμφωνα με τις ανάγκες της ροής εργασίας και των αντίστοιχων χρόνων παραλαβής, διατηρούν το κατάλληλο επίπεδο στοκ, ελαχιστοποιώντας το κόστος διατήρησής του.
- 3. Τιμολόγηση και Προβλέψεις Χρηματοροής**
Το σύστημα μπορεί να διακρίνει τις συμβατικές από τις εξω-συμβατικές υποθέσεις και τις χειρίζεται ανάλογα. Η διάκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών που προβλέπονται από το συμβόλαιο με αυτές που δεν περιέχονται σε αυτό και η δυνατότητα επακριβούς αιτιολόγησής τους και τιμολόγησής τους, με λειτουργία αυτόματης τιμολόγησης πάγιων χρεώσεων παροχής υπηρεσιών και περιοδικής τιμολόγησης των Συμβολαίων Συντήρησης (SLA). Παράλληλα με την διασφάλιση της αξιοπιστίας απέναντι στον πελάτη, εξασφαλίζεται και η ενημέρωση για τις προβλέψεις χρηματοροής στη διοίκηση.



- Απόδοση προτεραιότητας στη διακίνηση ανταλλακτικών και στο χρόνο ολοκλήρωσης της επιδιόρθωσης ή και επίπεδο αντικατάστασης είδους (SWAP), ανάλογα με τις απαιτήσεις του Συμβολαίου ή της Εγγύησης
- Διαδικασίες αποδοχής κόστους σε περιπτώσεις που δεν καλύπτονται από Εγγύηση ή Συμβόλαιο με τακτική Πιστωτικού Ελέγχου (Credit Control)

3. Ενημέρωση των πελατών για τα στάδια ή την ολοκλήρωση της επισκευής ή συντήρησης με παράλληλη ενημέρωση του κόστους εφόσον υφίσταται, μέσω του portal της εταιρείας και μέσω SMS, αυτόματα από το σύστημα

Ολοκληρωμένη Λύση και Οφέλη

Τυποποιήθηκε το σύνολο των διαδικασιών των Παρεχόμενων Υπηρεσιών. Από την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση και την Υποδοχή της Κλήσης στο Βλαβηλικό μέχρι την πλήρη διαχείριση των Συμβολαίων Παροχής Υπηρεσιών (SLA) και την ανάλυση των Απολογιστικών Μετρήσεων (Service Analytics).

Αναλυτικότερα, όλες οι προσφερόμενες Υπηρεσίες Διάγνωσης και Επισκευής, τόσο σε επίπεδο Service on Site (SOS) όσο και Service in House (SIH), καθιερώθηκαν ως εξής:

1. Υποδοχή αιτήματος Βλάβης στην Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση, με δημιουργία μοναδικού Κωδικού (RMA) για την αναγνώριση του αιτήματος
2. Αναγνώριση του αιτήματος σε επίπεδο:
 - Εγγύησης
 - Συμβολαίου Παροχής Υπηρεσιών
 - Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης δευτέρου επιπέδου για άμεσα επιλύσιμα θέματα
 - Outsourced βάσει Συμβολαίου Παροχής Υπηρεσιών (SLA)
 - Εξυπηρέτηση Διακίνησης Ανταλλακτικών σε απαιτούμενες υπηρεσίες είτε ως Service on Site (SOS) είτε ως Service in House (SIH)



4. Τιμολόγηση παρεχόμενων υπηρεσιών, ανταλλακτικών και αναλωσίμων βάσει συμφωνηθέντων με πλήρη αναφορά και αιτιολόγηση
5. Δημιουργία Service Analytics και μετρήσεις δεδομένων, τόσο για την ικανοποίηση των όρων των SLA, για τους χρόνους απόκρισης και επισκευής όσο και για την εσωτερική ενημέρωση και αξιολόγηση των συμβατικών υποχρεώσεων της εταιρείας.



SUCCESS STORY

Entersoft S.A.
www.entersoft.eu
info@entersoft.gr