BIZTECH®
KONSULTING

Kompleksowe wsparcie IT dla dynamicznie rozwijającej się firmy handlowej

Wprowadzenie:

Firma **BizTech Konsulting** specjalizuje się w świadczeniu usług wsparcia IT dla klientów na terenie całego kraju. Jeden z ich największych klientów to dynamiczna firma handlowa **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.**, która posiada 31 lokalizacji na terenie kraju i zatrudnia 300 pracowników. Dodatkowo, **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.** współpracuje z 2000 mobilnymi sprzedawcami, którzy korzystają z różnorodnych urządzeń mobilnych. Głównym zadaniem trzech specjalistów IT z **BizTech Konsulting** będzie zapewnienie kompleksowej obsługi IT dla Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o. w zakresie wsparcia pracowników, zarządzania sprzętem i kontami, a także rozwiązywania zgłoszeń i problemów związanymi z technologią.

Wyzwania i cele:

Głównymi wyzwaniami, przed którymi stoją specjaliści IT **BizTech Konsulting** przy obsłudze Sprzedawcy w **Ruchu Sp. z o.o.**, są:

- **Skomplikowana infrastruktura:** Zadaniem specjalistów IT będzie obsługa różnorodnych systemów operacyjnych, urządzeń mobilnych, oprogramowania i aplikacji w 31 różnych lokalizacjach oraz dla 2000 mobilnych sprzedawców.
- **Wielkość klienta:** Zarządzanie wsparciem dla 300 pracowników i 2000 mobilnych sprzedawców wymaga efektywnych procedur, aby odpowiednio rejestrować, klasyfikować i rozwiązywać zgłoszenia.
- **Szybka reakcja:** Specjaliści IT muszą reagować szybko na zgłoszenia i problemy klienta, aby minimalizować ewentualne przestojów w pracy i utraty zysków.
- **Zarządzanie kontami i sprzętem:** Upewnienie się, że konta użytkowników i sprzęt IT są odpowiednio utrzymywane, zamykane, a zarządzanie nimi odbywa się sprawnie.

Cele BizTech Konsulting to:

- Zapewnienie kompleksowego wsparcia IT dla **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o**. w celu zwiększenia produktywności i efektywności działań.
- Minimalizacja przestojów i problemów technicznych, aby zapewnić ciągłość działalności **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.**.
- Zwiększenie zadowolenia klienta poprzez szybką i skuteczną obsługę zgłoszeń i problemów.

Rozwiązanie:

Aby sprostać wyzwaniom i osiągnąć cele, **BizTech Konsulting** proponuje następujące rozwiązania:

- Utworzenie dedykowanego helpdesku: **BizTech Konsulting** będzie utrzymywać helpdesk, który pozwoli pracownikom i mobilnym sprzedawcom **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.** na zgłaszanie problemów i żądanie wsparcia IT. Helpdesk będzie dostępny za pośrednictwem różnych kanałów, takich jak e-mail, telefon, platforma wsparcia online.
- Wdrożenie systemu ticketowego: Każde zgłoszenie będzie rejestrowane jako ticket, co pozwoli na jego śledzenie, klasyfikację i monitorowanie statusu do czasu rozwiązania. Dzięki temu specjaliści IT będą mieli lepszy wgląd w zgłoszenia i będą mogli zarządzać nimi efektywnie.
- Skalowalne rozwiązania: **BizTech Konsulting** dostarczy zautomatyzowane i skalowalne narzędzia IT do zarządzania kontami użytkowników i sprzętem. Dzięki temu zarządzanie rosnącą liczbą użytkowników i urządzeń będzie bardziej wydajne.
- Monitoring i eskalacja: Będą monitorować działanie systemów IT **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.**, aby wczesnym wykrywaniem potencjalnych problemów i rozwiązywaniem ich przed negatywnym wpływem na działalność klienta. W razie potrzeby, zastosują procedury eskalacji, aby szybko rozwiązać trudniejsze problemy.
- Raportowanie i analiza: **BizTech Konsulting** będzie regularnie dostarczać raporty dotyczące obsługi IT, w tym statystyki dotyczące zgłoszeń, czasu reakcji i rozwiązania, co pomoże **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.** zrozumieć i poprawić swoje działania.

BizTech Konsulting SA, Al. Jerozolimskie 94, 00-807 Warszawa, tel. +48 22 100 10 00, fax +48 22 100 10 99
info@biztech.pl, www.biztech.pl

Korzyści:

Dzięki usłudze wsparcia IT świadczonej przez **BizTech Konsulting**, firma **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.** będzie czerpać korzyści, takie jak:

Zwiększona produktywność: Szybka reakcja i rozwiązywanie problemów IT przekłada się na mniejsze przestoje, co zwiększa produktywność pracowników i sprzedawców.
Lepsza obsługa klienta: Poprawne zarządzanie kontami i sprzętem IT pozwoli na skuteczniejszą obsługę klientów, co może wpłynąć pozytywnie na doświadczenia zakupowe.
Redukcja kosztów: Skuteczna obsługa IT może pomóc w minimalizacji strat wynikających z problemów technicznych i utraty czasu pracowników.
Zadowolenie pracowników: Efektywne wsparcie IT przyczyni się do zadowolenia pracowników, co może wpłynąć na ich zaangażowanie i retencję.
Lepsze zarządzanie: Regularne raporty i analizy pomogą Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o. w lepszym zarządzaniu swoją infrastrukturą IT.

Koszty usługi:

Aby zapewnić profesjonalną i kompleksową obsługę IT dla firmy **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.**, **BizTech Konsulting** planuje utworzyć 3-osobowy zespół wsparcia technicznego.

Szacowany miesięczny koszt utrzymania tego zespołu wyniesie około 32 000 PLN.

W skład tej kwoty wchodzą:

- ⇒ Wynagrodzenia 3 specjalistów IT - około 26 000 PLN
- ⇒ Specjaliści zatrudnieni w modelu 8 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu. Przeciętne koszt specjalisty IT na podobnym stanowisku to około 8 500 PLN miesięcznie.
- ⇒ Narzędzia i oprogramowanie - około 3 500 PLN
- ⇒ W tym system do zgłoszeń, oprogramowanie do zdalnej obsługi i monitoringu oraz narzędzia do analizy i raportowania.
- ⇒ Pozostałe koszty operacyjne - około 3 000 PLN
- ⇒ W tym koszty utrzymania biura, mediów, materiałów eksploatacyjnych oraz ewentualnych szkoleń dla pracowników.

Dzięki utrzymaniu dedykowanego zespołu wsparcia dla **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.**, możliwe będzie zapewnienie szybkiej reakcji na zgłoszenia oraz realizacja celów w postaci lepszej obsługi użytkowników i większej efektywności systemów IT. Profesjonalna usługa pozwoli na uniknięcie kosztownych przestojów oraz poprawę wydajności pracy.

Podsumowanie:

Usługa wsparcia IT świadczona przez **BizTech Konsulting** dla **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.** będzie stanowić kluczowy element dla zapewnienia sprawnego funkcjonowania firmy. Dzięki zastosowaniu skalowalnych rozwiązań, odpowiednich procedur i monitoringu, specjaliści IT będą w stanie skutecznie zarządzać zgłoszeniami, kontami i sprzętem, zapewniając ciągłość działalności **Sprzedawcy w Ruchu Sp. z o.o.** i zwiększając efektywność jej pracowników oraz mobilnych sprzedawców.

Kontakt:

Piotr Sosiński – tel. +48 22 100 10 20, Piotr.Sosinski@biztech.pl