B2Blogger.com
маркетинг для бизнеса

http://b2blogger.com/pressroom/release/6760.pdf

Успешное внедрение нового продукта Terrasoft Service Desk в крупнейшей сети супермаркетов Украины

9 January , 2008 - Terrasoft | Просмотров: 430
ИТ: софт

Осенью Группа компаний Terrasoft расширила линейку своих продуктов специализированным продуктом по управлению сервисной службой. Совсем немного времени понадобилось, чтобы сформировался активный интерес к данному продукту и появился спрос среди подразделений сервисного обслуживания различных компаний.

Одним из первых клиентов, внедривших у себя Terrasoft Service Desk, стала компания “Квиза-Трейд” (управляющая компания национальной розничной сети “Велика Кишеня”), штат которой насчитывает более 15 тысяч сотрудников по всей Украине.
В ноябре 2007 года в компании успешно завершили период опытной эксплуатации Terrasoft Service Desk и уже в декабре новый продукт введен в промышленную эксплуатацию.
Terrasoft Service Desk используется в деятельности внутренней сервисной службы розничной сети “Велика Кишеня”. При помощи продукта производится регистрация обращений сотрудников со всех торговых площадок сети, заявка проходит обработку и передается для разрешения проблемы. Ежедневно сервисная служба компании “Велика Кишеня” обрабатывает при помощи Terrasoft Service Desk порядка 100 обращений. В компании разработана схема многоуровневой сервисной поддержки, что позволяет четко регламентировать решение возникающих проблем и максимально оперативно реагировать на обращения сотрудников. Таким образом, за счет использования специализированного программного обеспечения цикл обработки каждого инцидента автоматизирован, а устранение ошибки максимально сокращено по времени.
В дальнейшем в рамках проекта планируется осуществление интеграции Terrasoft Service Desk с АТС, и ввод в эксплуатацию удаленных рабочих мест во всех городах Украины, где работает «Велика Кишеня», а также в Молдове, где на сегодняшний день работает 5 магазинов сети «Green Hills Market».

Информационная справка о компании «Квиза Трейд»:
ООО «Квиза Трейд» является управляющей компанией украинской национальной сети «Велика Кишеня» и молдавской сети «Green Hills Market» (Кишинев).
«Велика Кишеня» – одна из крупнейших национальных сетей розничной торговли в Украине. Сегодня «Велика Кишеня» представлена в 19 городах Украины и насчитывает 41 магазин (30 супермаркетов и 11 гипермаркетов.). Совокупные торговые площади сети – более 120 тыс. кв.м.

www.terrasoft.ru