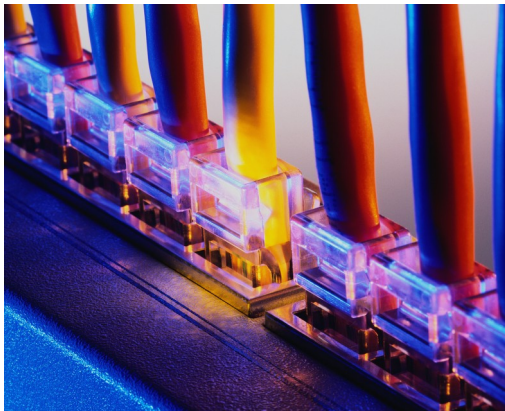


Kundservice med kvalitet

LAN Assistans målsättning är att vara Sveriges bästa lösningsorienterade IT-partner, med fokus på drift, tjänster och produktförsörjning. LAN Assistans ska erbjuda tjänster och lösningar med syftet att effektivisera nätverksdriften och sänka IT-relaterade kostnader för kunden.

Utmaning

LAN Assistans ansvarar för affärskritiska driftmiljöer för ett stort antal kunder. Åtagandet mot kund definieras i ett SLA (Service Level Agreement) som bl a stipulerar kundernas tillgänglighet till mil-



jön, dvs servrar och annan hårdvara samt olika tjänster. För att LAN Assistans löpande ska kunna ha kontroll och effektivitet i verksamheten krävs ett väl fungerande kundstödssystem. Detta stöd omfattar bl a ärendehantering, hantering av riktade utskick, olika typer av statistik och rapporthantering samt en databas med kundernas servrar, applikationer, avtal och licenser.

Resultat

- ⇒ **Ett** kundrelationssystem för Service Desk inklusive kundavtal
- ⇒ Ökad effektivitet och bättre kontroll i kundservicearbetet
- ⇒ Mer enhetlig och tydlig extern kommunikation
- ⇒ Enklare och mer rättvisande avstämning mot SLA
- ⇒ Tillgång till finansiell information, kundstatistik och uppföljning
- ⇒ Nöjdare kunder och medarbetare



Bengt Gullblom
Driftchef,
LAN Assistans

”För oss är Microsoft Dynamics CRM ett verksamhetskritiskt stöd för effektiv kundhantering i Service desk ”

”Cinteros konsulter håller en hög och jämn servicenivå och är väldigt innovativa när vi diskuterar nya lösningar. ”

LAN Assistans använder sedan ett par år Microsoft Dynamics CRM för sin drift- och supportverksamhet. Alla medarbetare knutna till kundservice har därmed ett lättanvänt stöd för kundkommunikation, ärendehantering samt tillgång till kundstatistik & rapporter.

EXEMPEL PÅ FUNKTIONER

- Registrering och uppföljning av serviceärenden & incidenter
- Automatisk e-post till kunden vid öppning/stängning av ärende, alt. förändrad status
- Samtliga driftavtal inkl SLA
- Databas för servrar och annan hårdvara samt tjänster
- Licenshantering som bla håller reda på när licenser går ut.
- Kunskapsdatabas för snabbare lösning av ärenden och återanvändning av kunskap
- Nöjd kundundersökning som automatiskt skickas ut vid varje stängt ärende
- Uppföljning och statistik på

TEKNIK

- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Integrationsplattform: Scribe
- Integration med Jeeves för kund- och kontaktsynkronisering och finansiell information i CRM
- Integration till externwebb med lättanvänd kundportal

KONTAKT

cinteros

Box 3644
103 59 Stockholm
Tel: +46 (0)8 20 97 30
info@cinteros.se
www.cinteros.se