



Caso de estudio

Experiencia de servicio optimizada con Fabulix Service Manager



SOBRE EL CLIENTE

La empresa es un contratista de construcción general de élite. Incorporada como subcontratista, con el tiempo se convirtió en una reconocida empresa constructora. Hoy en día, es una de las empresas de construcción más confiables con una amplia gama de proyectos de construcción especializados en las industrias aeroespacial, sanitaria, financiera y de centros de datos.

DESAFÍOS

La empresa tiene una amplia base de clientes pequeños y eminentes. Su aplicación de administración de operaciones comerciales no era adecuada para manejar solicitudes de servicio grandes y sofisticadas. La empresa tampoco tenía un portal donde los usuarios pudieran presentar solicitudes de servicio por sí mismos. Esta incapacidad para manejar la gestión de solicitudes de servicio hacía que sus operaciones comerciales fueran inflexibles, inconsistentes y desorganizadas.

OBJETIVO

El equipo de TI de la empresa quería crear una interfaz web para solicitudes de servicio y seguimiento de incidentes para automatizar el proceso de manejo de solicitudes. Un portal de interfaz web era la necesidad del momento para permitir a sus clientes y usuarios finales buscar en su base de conocimientos, enviar las solicitudes de servicio y luego rastrear su progreso. También se propuso una consola de Service Manager en este portal, que permite al servicio de atención al cliente y al equipo de operaciones de TI resolver las solicitudes y ejecutar tareas de gestión. También se sugirió un módulo de comentarios que podría recopilar los comentarios de los clientes al completar las solicitudes.

RESUMEN TÉCNICO

- ✓ El portal Fabulix tiene un diseño orientado a módulos para cada funcionalidad.
- ✓ Net Framework utilizado para el diseño de la interfaz web y el desarrollo de backend.
- ✓ Las API web realizan la automatización de varias funcionalidades.
- ✓ La base de datos, donde se almacenan los datos, se encuentra en un servidor en la nube, lo que la hace robusta y segura.
- ✓ El portal utiliza ADO. Tecnología Net para la comunicación entre bases de datos y servicios web.
- ✓ Para enviar notificaciones por correo electrónico, el portal utiliza los detalles SMTP de un servidor de correo electrónico.
- ✓ Toda la información se almacena en formato cifrado en la base de datos.
- ✓ Toda la comunicación entre diferentes capas está encriptada.

SOLUCIÓN

ISSQUARED® propuso su módulo Fabulix Service Manager para brindar todos los servicios solicitados por el cliente, incluido un módulo de retroalimentación que se agregó al portal. ISSQUARED® desarrolló y entregó con éxito productos a la empresa constructora en un tiempo de respuesta rápido de 4 semanas. Hicimos las personalizaciones necesarias, agregamos el módulo de comentarios y lanzamos con éxito los productos.

BENEFICIOS CLAVE

El nuevo portal del administrador de servicios ha aumentado significativamente la capacidad operativa de la empresa constructora. Con un acceso mejorado para el usuario final, comunicaciones y respuestas automatizadas, prestación de servicios mejorada, mejor gestión y productividad, la eficiencia operativa de la empresa constructora en la gestión de las solicitudes de servicio ha contribuido directamente a la satisfacción del cliente, el ahorro de costes y mejores oportunidades comerciales.



Conectividad: el portal Fabulix Service Manager conecta a operadores externos, como proveedores de servicios y proveedores de materiales de construcción.

Gestión de incidentes : el portal permitió a los clientes presentar solicitudes de servicio o incidentes a través de la interfaz de usuario. También facilitó a los administradores de la mesa de servicio la visión general, el seguimiento y la asignación de tareas a los proveedores de servicios

Gestión de problemas : el portal de Fabulix Service Manager tiene un proceso de gestión de problemas formalizado estándar que se integra y se comunica con la gestión de incidentes. Este procedimiento reduce la pérdida de tiempo y recursos en actividades regulares y repetitivas.

Gestión de la comunicación : sin el portal Service Manager, la empresa no podía ofrecer una solución digital viable a sus clientes. No sabían cómo ni a quién ponerse en contacto con un problema. Sin embargo, el portal de servicios ofrece una plataforma con una interfaz digital para presentar, rastrear y revisar una queja, lo que hace que el proceso de servicio sea fluido, transparente y rápido.

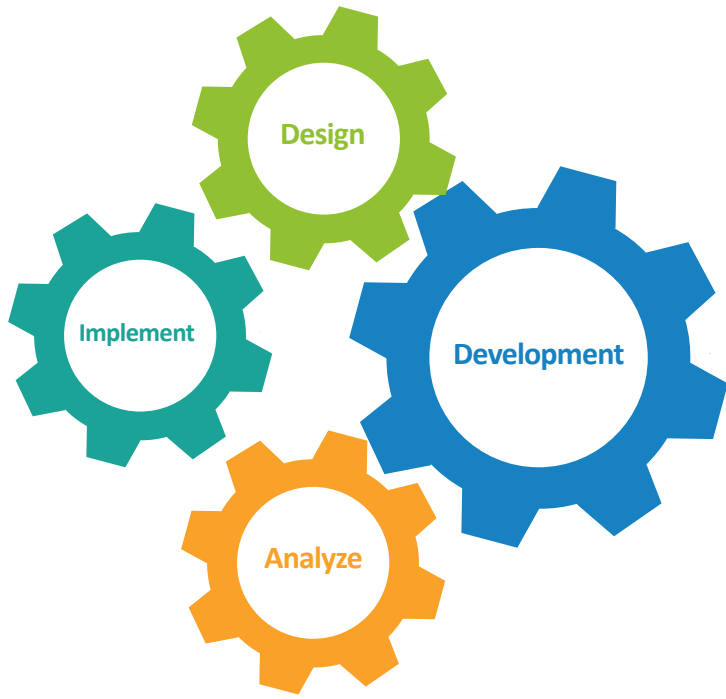
Seguimiento de KPI : el portal ofrece la capacidad de establecer y realizar un seguimiento de los índices de rendimiento clave (KPI) que mejoran la operación comercial.

Gestión de cambios : Portal permite a los usuarios autorizados personalizar la interfaz de usuario, la configuración del módulo, ver y realizar un seguimiento de los cambios, los problemas y la solicitud de cambio, gestionar y realizar un seguimiento de las tareas de cambio y la implementación de la solicitud de cambio.

Gestión del nivel de servicio : el portal permite a los usuarios autorizados crear y gestionar acuerdos de nivel de servicio (SLA). Los usuarios autorizados pueden definir objetivos de SLA según la preferencia de la tarea. También podrían establecer reglas y alinearlas con cada solicitud o incidente en función de las condiciones definidas.

Gestión del conocimiento : Service Manager permitió a la empresa organizar y mantener la documentación de soporte que está disponible en toda la organización. El portal permite a los clientes, agentes de la mesa de servicio, equipos de soporte de TI y otros usuarios crear, administrar y revisar la información de la base de conocimientos sobre temas y subtemas de solicitudes de servicio.

Planes futuros : durante el proceso de desarrollo, se discuten y descubren requisitos adicionales. Decidimos incluir un panel ejecutivo, notificación automática por correo electrónico sobre las respuestas a las consultas y capacidad de gestión para asignar tareas al departamento y empleados relacionados con el problema. Estos requisitos se alinearon con los objetivos comerciales de una herramienta de administrador de servicios, por lo que decidimos agregar estos módulos en nuestra futura implementación.





ISSQUARED®

ISSQUARED® es uno de los proveedores líderes de soluciones de tecnología de TI de extremo a extremo, que brinda servicios optimizados en seguridad de TI, nube, infraestructura, unificado Comunicaciones, Tecnologías Operativas Industriales y otras áreas de soluciones. Durante muchos años, ISSQUARED® ha estado ayudando a varias organizaciones Fortune 500 y entregó varios proyectos multimillonarios. Nuestra experiencia probada lleva a nuestros clientes a través de una transformación digital y de seguridad sin problemas, lo que resulta en rápidos beneficios comerciales y los posiciona para el éxito futuro.

ISSQUARED® tiene su sede en Westlake Village, California, Estados Unidos. Ofrece capacidades de entrega global con su presencia en el Reino Unido, Irlanda, Medio Oriente, India, Singapur y otras partes de los EE. UU. También.



 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



Copyright © 2021 ISSQUARED®, Inc. Todos los derechos reservados. La información contenida en este documento es propiedad de ISSQUARED™, Inc. Ninguna parte de este documento puede ser divulgada, copiada, comunicada, distribuida, editada, utilizada o distribuida, en su totalidad o en parte, en cualquier propósito, en cualquier forma o por cualquier medio, sin el permiso previo por escrito de ISSQUARED®, Inc.

Aunque ISSQUARED®, Inc. ha hecho todo lo posible para garantizar la precisión de este documento, ISSQUARED®, Inc. no puede aceptar la responsabilidad por la integridad de este documento ni las garantías relacionadas con la precisión de la información contenida en este documento y específicamente renuncia a cualquier garantía implícita de comerciabilidad o aptitud para cualquier propósito en particular. Además, la información contenida en este documento está sujeta a cambios, en cualquier momento, sin obligación de notificar a ninguna persona o entidad de dichos cambios. El contenido o la información proporcionada en este documento no está garantizado ni garantizado para producir ningún resultado específico, y los métodos, estrategias o consejos contenidos en este documento pueden no ser adecuados para todos los usuarios..