



ESETTANULMÁNY

PANASZKEZELŐ RENDSZER BEVEZETÉSE

Rövid bemutatás

IPARÁG:

- Műszaki szolgáltatások

KIVÁLASZTÁSI KRITÉRIUM:

- Ár
- Referenciák
- A korábbi közös munka tapasztalatai
- Rugalmasság
- Átfogó és naprakész tudás

PLATFORM:

- SharePoint Server Enterprise

TECHNOLÓGIA:

- SharePoint
- ASP.NET
- jQuery

ÜGYFÉL PROFIL

Ügyfelünk a világ egyik vezető műszaki szolgáltatásokat nyújtó szervezetének leányvállalata. Fő feladatai közé műszaki vizsgálati, ellenőrzési, felügyeleti illetve tanúsítási tevékenységek tartoznak.

ELVÁRÁSOK:

Az Ügyfél legfontosabb elvárásai a pilot Panaszkezelő rendszer bevezetésével szemben:

- meghatározott üzleti folyamatra szabott **IT-támogatás**
- a **központi IT szervezet** félelmeinek elosztatása a bevezetés informatikai kockázataival kapcsolatban; egyedi fejlesztésű összetevők telepíthetőségének lehetővé tétele nemzetközileg osztott használatú szerverekre
- a szállítóval történő szakmai **együttműködés hatékonyságának**, illetve a szállító rendszerek **minőségének felmérése**
- az Ügyfélhez érkező **panaszok rendszerben való kezelése**
- az Ügyfél által kijelölt szakember, „SharePoint-felelős” **képzése**, fejlesztői kompetencia kialakítása

KIHÍVÁS:

A vállalatcsoport anyavállalata Microsoft, míg Ügyfelünk Lotus-alapú rendszereket használ, ezért **illeszkedve a központi megoldáshoz**, SharePoint-alapú rendszerekkel szeretnék kiváltani a jelenlegi technológiájukat. Hosszú távú, **több rendszerre kiterjedő együttműködést** terveznek, mivel számos üzleti folyamatukra egyáltalán nincs **IT támogatás**.

Továbbá kihívás még a megvalósítás szempontjából az, hogy Ügyfelünk kihelyezett IT szervezettel rendelkezik, így a **központ meggyőzése** is alapfeltétele a fejlesztéseknek. Ügyfelünk egy megbízható SP partnert keresett annak érdekében, hogy egy pilot rendszerrel **felmérhessék** a szállító és a vállalat **szakmai együttműködését** meghatározott dimenziók szerint, melynek megvalósításához a **Panaszkezelő rendszer** került kiválasztásra.

A HYPERTEAM MEGOLDÁSA:

A HyperTeam Kft. által definiált Panaszkezelő rendszer fejlesztési projektben az alábbi mérföldkövek segítették a pilot előrehaladását és megvalósítását:

- **Panaszok rendszerben való kezelése**

Ennek kiemelkedő szerepe van a határidők és a feladatok átláthatósága szempontjából. A rendszer kialakítása során több alkalommal tartott személyes egyeztetés keretén belül tisztázásra kerültek az ügyféligények, illetve elkészítettük a rendszerszemponutú folyamatábrát is, mely alapján megkezdődött a rendszer kétnyelvű (magyar/angol) fejlesztése.

- **Központi hozzájárulás megszerzése**

A fejlesztések elkészítése után a rendszer több alkalommal is bemutatásra került mind az Ügyfél cégcsoportja hazai képviselőinek, mind az anyavállalat IT szakembereinek. A központ jóváhagyásában fontos szerepe volt annak, hogy a rendszer kialakítása során figyelembe vettük a nemzetközi IT igényeket is, valamint biztosítottuk őket munkatársaink szakértelméről és megbízhatóságáról.

- **Kijelölt szakember oktatása**

Ügyfelünk célként tűzte ki, hogy korábbi rendszerük migrálásában egy belső szakemberük kulcsszerepet vállaljon. Ennek keretén belül céljuk, hogy a cégnél meglévő, közeli kompetenciával rendelkező fejlesztők nem túl komplex rendszereket saját maguk is képesek legyenek kialakítani, illetve a már meglévő SharePoint rendszereket bővíteni tudják. Ennek elérése érdekében igénybe vették a HyperTeam coaching szolgáltatását. A coaching, illetve kapcsolódó oktatás során a kijelölt szakember megismerhette a SharePoint 2013 gyári funkcióinak mélyebb szintű kezelését, fejlesztési lehetőségeit, valamint megtörtént a SP fejlesztési ismeretek feltárása és átadása.

- **Pilot rendszer kapcsán részletes telepítési dokumentáció készítése**

TAPASZTALAT

Munkánk színvonala és az Ügyféllel folytatott együttműködés hatékonysága lehetővé tette a HyperTeam számára, hogy a sikeres pilotot követően telepíthessük Panaszkezelő rendszerünket. A rendszer bevezetésével kapcsolatosan legnagyobb sikerünk, hogy a feladatok és határidők átláthatóságának megnövekedésével párhuzamosan javult a működés hatékonysága is. Számos üzleti folyamatra megvalósulhatott az IT támogatás a projektnek köszönhetően, mely segített szilárd alapokra helyezni az Ügyféllel történő több éves együttműködésünket.

HYPERTEAM

A HyperTeam elkötelezett híve a jelen és a jövő működésfejlesztési trendjeinek.

A stratégiaalkotástól a teljesítmény-értékelésen keresztül a folyamat-szabályozásig, az újfajta üzleti specifikus IT tanácsadásig terjed szakértelmünk, mellyel Ügyfeleink hatékonyabb működését támogatjuk.

Versenyelőnyt jelentő szakértői szolgáltatások szállítójaként aposztrofáljuk magunkat.

Értjük ezalatt, hogy kiemelt hangsúlyt fektetünk a piaci igények folyamatos figyelemmel kísérésére, és tudatos innovatív működésünknek köszönhetően folyamatosan szem előtt tartjuk a legújabb technológiai irányvonalakat, melyeket Ügyfeleink igényeivel összhangban fejlesztünk és építünk be projektjeinkbe.

MŰKÖDÉSFEJLESZTÉSI SZAKTERÜLETEINK:

- Értékteremtő folyamatoptimalizálás
- Folyamatközpontú vállalatirányítás
- Szervezeti és emberi erőforrás hatékonyságnövelése
- IT-Licencek menedzsmentje és infrastruktúra-konzolidáció
- Értéknövelt IT-szolgáltatások menedzsmentje
- Folyamatmenedzsment eszköz bevezetése

További információ: www.hyperteam.hu