

## DEZVOLTAREA ȘI IMPLEMENTAREA UNEI APLICAȚII DE GESTIUNE A APELURILOR DE SUPORT TEHNIC – “ INCIDENT ONLINE” ÎN CADRUL unei bănci de renume din România

### CLIENT

Una dintre cele mai importante bănci din România. Cu o echipă puternică de specialiști, dispune de o rețea teritorială extinsă și oferă o gamă largă de produse și servicii special concepute să satisfacă cele mai exigente dorințe ale clienților corporativi, de retail și ale persoanelor fizice cu statut financiar ridicat din România.

### OBIECTIV

Dezvoltarea continuă a **băncii** și implicit creșterea considerabilă a numărului de clienți au fost factori determinanți în decizia conducerii **băncii** de a implementa o aplicație software de gestiune web care să permită preluarea și gestiunea eficientă a apelurilor de suport tehnic pentru toate echipamentele IT&C utilizate în sediile băncii.

S-a dorit ca această aplicație software web să:

- ✓ permită utilizatorilor autorizați introducerea unui apel iar apelurile astfel introduse să se salveze direct în aplicația CRM a companiei **GENESYS SYSTEMS (furnizorul de servicii IT&C al clientului)**, ca apeluri de suport clienți.
- ✓ permită utilizatorilor autorizați vizualizarea stării apelurilor de suport introduse, starea apelurilor fiind preluată direct din aplicația CRM a **GENESYS SYSTEMS, în care actualizările sunt realizate direct de către echipa de specialiști tehnici care preia apelul de suport.**

### SOLUȚIA

Având în vedere necesitățile de business ale **clientului**, reprezentanții companiei **GENESYS SYSTEMS** au dezvoltat o aplicație software ce are la bază tehnologia ASP.NET, aplicație ce a fost realizată sub forma unui wizard format din mai multe pagini web în limba engleză, între care se poate naviga prin intermediul butoanelor de *Next* sau *Back*.

Pentru a se asigura securitatea informațiilor s-a introdus accesul prin https pe bază de credențiale (username și parolă).

Odată logat în sistemul creat, utilizatorul are trei opțiuni:

- deschiderea unui nou incident (apel de suport tehnic)
- vizualizarea stării unui anume incident deschis anterior
- vizualizarea tuturor incidentelor deschise de respectivul utilizator

**În cazul deschiderii unui incident (apel de suport) nou**, aplicația software creată permite:

#### STUDIU DE CAZ

**Nume companie:** Bancă din România

**Domeniu de activitate:** Servicii bancare

- ✓ Selectarea județului și a locației (de exemplu sucursală) din lista de locații definite pentru clientul identificat la pasul anterior
- ✓ Numele persoanei de contact în teritoriu
- ✓ Numărul de telefon al persoanei de contact în teritoriu
- ✓ Tipul echipamentului – selecție din lista de tipuri echipamente definite
- ✓ Număr serial
- ✓ Descriere
- ✓ Referință client

**La introducerea unui apel**, aplicația software creată permite:

- ✓ Trimiterea unui mesaj de confirmare la adresa de e-mail a utilizatorului care a introdus apelul, cu numărul apelului generat și recapitularea tuturor câmpurilor.
- ✓ Trimiterea unui mesaj de notificare pe adresa de e-mail pentru suport ([service@genesys4s.ro](mailto:service@genesys4s.ro)) a furnizorului de servicii IT&C, mesaj care conține numărul apelului generat și recapitularea tuturor câmpurilor.

## BENEFICII

Ca urmare a utilizării aplicației software de gestiune a apelurilor de suport în cadrul **băncii**, s-a creat un punct unic de gestiune a incidentelor deschise de către client și s-a îmbunătățit interacțiunea dintre prestator și client, în perioada de mentenanță și suport. Astfel din punct de vedere al:

**CLIENTULUI**, beneficiar al serviciilor IT&C:

- ✓ timpul de rezolvare a problemei din momentul sesizării până la soluționare este mult mai mic
- ✓ se oferă posibilitatea urmării evoluției rezolvării incidentelor deschise
- ✓ se oferă posibilitatea de analiză a activității de mentenanță și suport desfășurată de prestator, în vederea evaluării acesteia.

**PRESTATORULUI** de servicii IT&C (**GENESYS SYSTEMS**):

- ✓ timpul de răspuns la apelurile de suport s-a micșorat considerabil
- ✓ se realizează gestiunea unitară a incidentelor deschise, cu posibilitatea de a le prioritiza și de a le analiza în vederea îmbunătățirii activității

## CONTACT

Pentru mai multe detalii despre facilitățile aplicației de gestiune a apelurilor de suport sau pentru informații despre alte aplicații software din portofoliul **GENESYS SYSTEMS**, vă invităm să ne contactați la telefon: +40 21 242 05 42 sau prin e-mail la adresa: [sales@genesys4s.ro](mailto:sales@genesys4s.ro) .

**Sedii GENESYS SYSTEMS:**

**București:** Bd. Dimitrie Pompeiu nr.8, etaj 3, Sector 2, România,  
Tel: +4 021 242 0542  
+4 0372 187 800  
Fax: +4 021 242 0543  
E-mail: [sales@genesys4s.ro](mailto:sales@genesys4s.ro); Web: [www.genesys4s.ro](http://www.genesys4s.ro)

**Timișoara:** Bd. B.P. Hașdeu nr.8, Biroul 2, cod 300016  
Tel: + 4 0256 20 3524  
Fax: + 4 0256 20 3529

**Cluj-Napoca:** Str. Colonia Borhanci nr.2/1, cod 400481  
Tel: +4 0264 274 778  
Fax: +4 0264 274 778