

Исх. № 37 от «13» декабря 2017 г.

Тема: о проведении работ для ООО «Аванпост»

Куда: ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс»

**Президенту МАУКОР-GMCS
Воропаевой Екатерине Николаевне**

Уважаемая Екатерина Николаевна,

От имени ООО «Аванпост» выражаю благодарность ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» (входит в МАУКОР) за успешно выполненные работы в рамках создания системы Service Desk на базе Microsoft Dynamics 365 (on-premise).

Благодаря использованию стандартной функциональности решения новая Service Desk была развернута всего за 1 месяц.

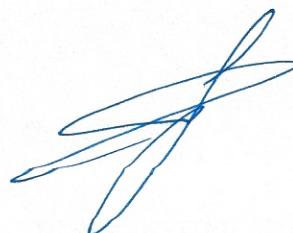
В рамках проектах специалисты ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» обеспечили:

- Автоматизацию процессов приемки и обработки обращений по предпочитаемым каналам взаимодействия (e-mail, телефон, чат и т.д.);
- Контроль обращений путем настройки показателей SLA;
- Подготовку административных панелей мониторинга для анализа ключевых показателей по обработке обращений;
- Ведение базы знаний для специалистов Service Desk;
- Интеграцию с внутренней инфраструктурой (Exchange, ActiveDirectory, телефония Infratel, корпоративный чат);
- Разграничение доступа для всех участников обработки обращений (включая 1-ю, 2-ю и 3-ю линии сопровождения).

Мы удовлетворены качеством оказанных компанией ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» услуг, специалисты которой продемонстрировали отличное знание функциональности модуля Service и платформы Microsoft Dynamics 365 в целом.

Рекомендую ООО «Джи-Эм-Си-Эс Верэкс» как надежного партнера по созданию систем Service Desk в сервисных и розничных компаниях.

С уважением,
Генеральный директор «Аванпост»



Львов А.Г

MAYKOR-GMCS за 1 месяц настроила Service Desk для «Аванпост»

Москва, 13 декабря 2017 г. – MAYKOR-GMCS всего за 1 месяц развернула систему Service Desk на базе Microsoft Dynamics 365 для компании «Аванпост», предоставляющей услуги продаж и обслуживания кассовых аппаратов под брендом Модуль.Касса.

Service Desk обеспечивает централизованный прием и обработку обращений по основным каналам – телефон, e-mail, корпоративный чат, с их последующей маршрутизацией. Благодаря интеграции с телефонией в момент поступления звонка по номеру абонента происходит автоматический поиск и открытие карточки клиента в системе. Обращения из чата автоматически регистрируются в Service Desk.

Настроенные в системе показатели SLA позволяют отслеживать сроки и качество обработки обращений. А панели мониторинга отображают статистику по обращениям в нескольких аналитических разрезах: каналы обращений, сервисные услуги, подразделения (1,2,3 линии поддержки).

«Количество подключений к Модуль.Касса растет и нам важно обеспечивать высокое качество обслуживания пользователей сервиса. Раньше обращения обрабатывались разрозненно, много времени тратилось на сбор статистики по каждому каналу. Теперь сводная информация по всем обращениям отражается в одном окне, что позволяет оперативно оценить качество обслуживания в целом и по каждому Обращению», – рассказывает **Андрей Львов, директор «Аванпост».**

На сегодняшний день новой системой Service Desk пользуются специалисты центрального офиса «Аванпост» в Москве и контакт-центра в Новосибирске.

«Настройка решения в столь короткий срок стала возможной благодаря использованию стандартной функциональности модуля Service платформы Microsoft Dynamics 365», – отмечает **Антон Назаров, бизнес-директор, департамент многофункциональных клиентских решений и сервисов MAYKOR-GMCS.**

Информация о компаниях:

ООО «Аванпост» осуществляет продажу и обслуживание кассовых аппаратов, а также разрабатывает ПО для онлайн-управления кассовыми аппаратами для малого и среднего бизнеса под брендом «Модуль.Касса». Сайт: <http://modulkassa.ru/>

MAYKOR-GMCS – один из лидеров в России в ИТ-сфере по внедрению бизнес-решений, разработке ПО и аутсорсингу управления приложениями. Проекты GMCS направлены на повышение эффективности бизнеса заказчиков. GMCS основана в 1997 г., компания имеет значительный опыт работы с крупнейшими предприятиями различных секторов экономики и стран мира. Головной офис компании расположен в Москве, филиалы в Санкт-Петербурге, Пензе, Перми и Казани. В 2013 году GMCS вошла в состав MAYKOR, общероссийского поставщика услуг в области аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов. Сайт: www.gmcs.ru

Контакты для СМИ:

Пресс-служба MAYKOR-GMCS:

Анна Окунькова

Тел.: (495) 737-99-91 (744)

E-mail: pr@gmcs.ru