

## Automated workflow συστήματα για βέλτιστη εξυπηρέτηση

Σε μια εποχή, όπου η βέλτιστη δυνατή υποστήριξη των πελατών αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες διαφοροποίησης και προστιθέμενης αξίας οποιουδήποτε προϊόντος ή υπηρεσίας, παραμένει συγκεχυμένη η εικόνα του τρόπου βελτίωσής της

**Π**ώς διασφαλίζουμε ότι οι οποιοσδήποτε προσπάθειές μας είναι αποτελεσματικές, και ουσιαστικές; Πώς εκμεταλλευόμαστε τις εμπειρίες μας ώστε να γίνουμε καλύτεροι;

Η αλήθεια είναι πως δεν υπάρχει μια και μοναδική απάντηση στα παραπάνω ερωτήματα. Σίγουρα, υπάρχουν πολλά συστήματα –είτε αυτόνομα είτε ως μέρος ενός ευρύτερου CRM– που χειρίζονται trouble tickets. Πολλά από αυτά μάλιστα διαθέτουν τόσες δυνατότητες που πολλές φορές επισκοπάζουν το αντικείμενο αυτό καθ' αυτό: την επίλυση και διαχείριση των προβλημάτων. Ετσι η αξία τους –θεωρητικά αναμφισβήτητη– χάνεται.

### Οι νέες δυναμικές

Σε αντίθεση, σύγχρονες λύσεις, οι οποίες αναπτύσσονται οργανικά μέσα από τις λειτουργικές καθημερινές διαδικασίες ενός οργανισμού, έχουν αρχίσει να κερδίζουν έδαφος ως οι βέλτιστοι τρόποι διαχείρισης trouble tickets. Τέτοιες λύσεις αυτοματοποιημένες υλοποιήσεις διαδικασιών (process/workflow systems), προσφέρουν το **Serena** με το **Business Mashups** και η **Casewise** με το **Synergy**.

Οι λύσεις αυτές λειτουργούν διαμετρικά αντίθετα με οποιαδήποτε έννοια ενός «έτοιμου» συστήματος διαχείρισης trouble tickets, δίνοντας ουσιαστικά στον οργανισμό τη δυνατότητα να σχεδιάσει, αλλά και διαγραμματικά, την επιθυμούμενη ροή εργασιών για την επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος. Στη συνέχεια, αξιοποιώντας αυτή τη «ζωντανή» γραφική πληροφορία, οι λύσεις αυτές αναπτύσσουν φόρμες, οι οποίες, καθοδηγούμενες από τη ροή όπως αυτή έχει απεικονιστεί γραφικά, επιτρέπουν, όχι μόνο την επίλυση των προβλημάτων από τους κατάλληλους ανθρώπους, αλλά και τον πλήρη έλεγχο και την αξιολόγηση των λύσεων που παρέχονται.

Τα παραπάνω **automated workflow** συστήματα δεν εξαρτώνται ούτε από την ύπαρξη και πρόσβαση δεδομένων σε μια τοποθεσία (π.χ. έναν server), ούτε από την απλή ειδοποίηση συγκεκριμένων χρονοτήτων μέσω μηνυμάτων για την ανάγκη μιας ενέργειας. Αντίθετα, μεταφέρουν πρακτικά την ευθύνη υλοποίησης της κάθε ενέργειας στον αρμόδιο, διαθέτοντάς του την απαραίτητη πληροφόρηση, αλλά και τα εργαλεία που απαιτούνται για την υλοποίηση των ενεργειών στις οποίες πρέπει να προβεί. Παράλληλα, επιτρέπουν την πλήρη παρακολούθηση της πορείας του κάθε αιτήματος (trouble

ticket), τους χρόνους υλοποίησης και αναμονής του, αλλά και τα προβληματικά σημεία οσοδήποτε όγκου εργασίας (bottlenecks).

### Ευελξία και διαφάνεια

Με αυτό τον τρόπο ο οργανισμός, όχι μόνο μπορεί να αναπτύξει επακριβώς τη λύση που του αρμόζει, με πλήρη ευελξία και ελευθερία, αλλά μπορεί και να αντλεί, πρακτικά καθημερινά, πληθώρα χρησιμών δεδομένων, σχετικά με την πορεία του κάθε ticket, τους χρόνους υλοποίησης του (από την αρχή μέχρι το τέλος ή ακόμα κι οποιοδήποτε στάδιο τυχαίνει να βρίσκεται εκείνη τη στιγμή), καθώς και τους χρόνους απασχόλησης του κάθε εμπλεκόμενου (τόσο ξεχωριστά όσο και καθολικά για κάθε ticket ή για όλα τα tickets σε μια συγκεκριμένη περίοδο ή για ένα συγκεκριμένο άτομο). Τα δεδομένα που είναι πιο διαθέσιμα περιλαμβάνονται μόνο από τη φαντασία του οργανισμού και τις απαιτήσεις του.

Τα συστήματα workflow δεν αποτελούν μόνο έναν αποτελεσματικό τρόπο εσωτερικής παρακολούθησης κι επίλυσης tickets για τον οργανισμό – παρέχουν κι ένα επίπεδο διαφάνειας προς τον πελάτη, δίνοντας τη δυνατότητα ενεργού παρακολούθησης της πορείας ενός ticket (αποθεμελιώντας τον οργανισμό από τη διαδικασία τηλεφωνικής υποστήριξης).

### Πολύπλοκα οφέλη

Τα συστήματα Business Mashups της Serena και Synergy της Casewise αποτελούν τις πλέον εξελιγμένες λύσεις, προσφέροντας σημαντικές ευκολίες τόσο στο σχεδιασμό και την παραμετροποίηση των διαδικασιών, όσο και στην ανάπτυξη και την εύκολη και γρήγορη υλοποίηση του καθολικού συστήματος διαχείρισης tickets. Οι λύσεις που αναπτύσσονται βάσει των workflow συστημάτων δεν είναι απλά ευέλικτες και αποτελεσματικές από την πρώτη κιόλας εφαρμογή, αλλά και εύκολες στη συντήρησή τους, διασφαλίζοντας επιπλέον σημαντικά κέρδη στους οργανισμούς που τις έχουν υλοποιήσει.



Dr. Μάριος Φόρος  
SYNTAX Πληροφορική  
α.δ.ε.ε.



SYNTAX Πληροφορική α.δ.ε.ε.  
Μεσογείων 218, 155 61 Χολογρός  
Τηλ: 210 6543100,  
Fax: 210 6560880  
www.syntax.gr