



KUNDCASE

DAHL HÖJER LÖSNINGSGRADEN MED EFFEKTIV SERVICEDESK

I en verksamhet som präglas av korta leveranstider, hård konkurrens och höga krav på en väl fungerande IT-miljö är utrymmet för störningar och fördröjningar mycket litet. Som en del i arbetet för att bättre möta kraven på tillgänglighet och arbetsprocesser som matchas av ett effektivt IT-stöd behövde handelsbolaget Dahl öka lösningsgraden i sin Service Desk.

– Vår first line support behövde lösa mer och vara mer dedikerad i arbetet med att hjälpa användarna på ett effektivt sätt. Efter att ha utvärderat olika alternativ föll valet på Pulsen Production som i dag har ett helhetsansvar för vår first line, säger Kristina Sievert, IT-supportchef på Dahl Sverige.

SNABBA OCH TYDLIGA RESULTAT

Dahls first line support hanterar cirka 2 500 inkommande ärenden per månad. Frågorna rör bland annat företagets ERP-system, lager- och logistiksystem samt inköpssystem. Användarna är allt från lagerarbetare och butikspersonal till inköpare och ekonomiansvariga.

– Redan första månaden efter det att Pulsen tog över ansvaret för vår first line hade vi ökat lösningsgraden med 15 procent. För Dahl innebär det att vi kan ge en bättre

och snabbare service till våra användare. I grunden är det förstås själva syftet med en supportfunktion av det här slaget, fortsätter Kristina Sievert.

ENKLA FLÖDEN MED GEMENSAMT VERKTYG

– Vi har överlag en öppen och bra dialog med Pulsen. Vårt samarbete förenklas också av att vi arbetar i samma ärendehanteringssystem. Det innebär exempelvis att Pulsens first line support, när det krävs, enkelt kan lägga över ärenden till vår egen second line support. Med ett gemensamt verktyg får vi dessutom en hög transparens och kan lätt se status för de ärenden som hanteras av Pulsen. Det är också enkelt att göra sökningar och ta ut statistik, kommenterar Dahls Kristina Sievert.

SMIDIG ÖVERGÅNG

– Övergången till Pulsen som partner gick smidigt och odramatiskt. Här känns det som närheten och engagemanget varit viktiga framgångsfaktorer. Vi var också hjälpta av att Pulsen i samband med övergången hade en medarbetare på plats hos oss under en månad. Deras personal är överlag insatt och fokuserad på att hjälpa våra användare. Ett exempel är hur de själva tog initiativet till att besöka en av våra butiker. Att de förstår vår verksamhet och vardag kan många gånger ha stor betydelse i supportarbetet, avslutar Kristina Sievert.

PULSEN PRODUCTION

Pulsen Production levererar IT-drift för verksamhetskritiska system, baserat på IBM Power-och Intel/Windows-plattformar. Bolaget erbjuder företag en stabil IT-infrastruktur med hög säkerhet, applikationsövervakning, arbetsplatstjänster, servicedesk och fjärrdrift. Pulsen levererar även alla typer av molntjänster, lokalt producerade i Sverige eller från ledande globala aktörer. pulsen.se/production

FÖR MER INFORMATION:

Martin Hogmalm
Telefon: 033- 17 19 15
E-post: martin.hogmalm@pulsen.se