



CC Assistant™

CC Assistant geeft Profuse binding met klant

Profuse gebruikt CC Assistant van leverancier Xprise voor de ondersteuning van haar klanten. CC Assistant zorgt voor optimale klantcontacten, is de basis voor de organisatie van proactief technisch beheer en geeft inzicht in tijdbesteding. Vanuit CC Assistant rapporteert Profuse aan klanten over afgesproken SLA's.

De uitdaging

Bij de klanten van Profuse is er sprake van complexe bedrijfsprocessen. Een goede ondersteuning van ERP als bedrijfskritisch ICT-systeem is daarbij onmisbaar. Deskundigheid en accuratesse zijn vereisten om het ERP-systeem in de lucht te houden. Application Management Systems van Profuse (Profuse AMS) biedt deze deskundigheid en accuratesse. Zij neemt bedrijven het technische beheer uit handen zodat die zich met hun eigenlijke werk, de core business, bezig kunnen houden. Profuse AMS staat voor de uitdaging om efficiënt en doorzichtig met haar klanten te communiceren over het afhandelen van gemelde cases.

Het bedrijf

Profuse is leverancier van ERP-systemen, en adviseert en levert IT-diensten op het gebied van Profuse-ERP. De 1200 afnemers van deze diensten bevinden zich in de branches industrie, handel en bouw.

De wensen

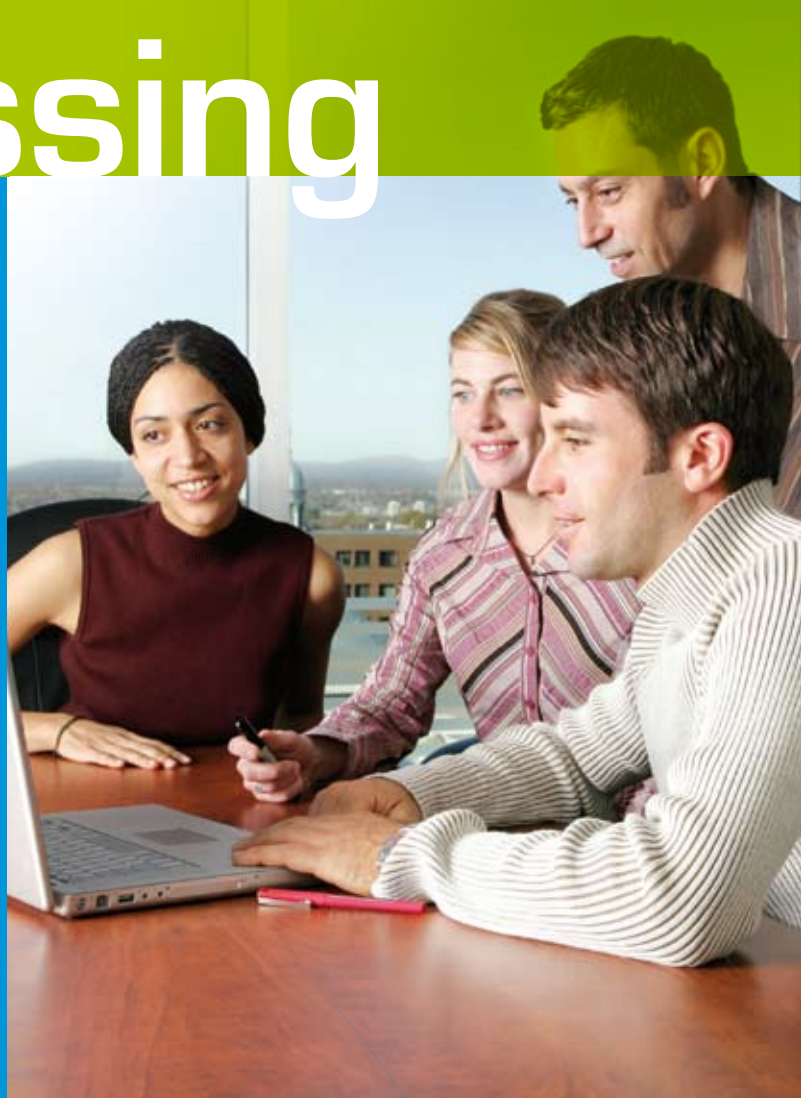
- **Transparante registratie van alle klantcontacten.**
- **Ondersteuning van activiteiten met betrekking tot proactief beheer.**
- **Urenverantwoording die up-to-date en juist is.**
- **Volledige en foutloze facturatie van gewerkte uren.**
- **Rapportage naar klanten op basis van afgesproken service levels.**
- **Handvat om processen van Profuse te optimaliseren.**

De oplossing

Profuse AMS gebruikt CC Assistant voor het afhandelen van cases en het uitvoeren van proactief beheer. Klanten leggen cases via het Internet in en blijven via CC Assistant in contact met de support engineer die de case oplost. Alle gevoerde communicatie wordt bij de betreffende case opgeslagen en is inzichtelijk voor zowel de klant als support engineers.

De uit te voeren activiteiten in het kader van proactief beheer worden vastgelegd in CC Assistant. Support engineers worden getriggerd om proactief beheer uit te gaan voeren. In CC Assistant doen zij verslag van de resultaten. De klant blijft zo op de hoogte van wat Profuse AMS doet om de bedrijfskritische systemen werkend te houden.

Bij de intake van een case wordt vastgelegd op welk project de uren geboekt moeten worden. Support engineers registreren hun gewerkte tijd hierdoor op de juiste codes. Het vastleggen van de uren gebeurt direct tijdens het afhandelen van de cases. Zo is er altijd inzicht in de actuele stand van zaken en is deze correct. Voor de facturatie is een koppeling met het backoffice systeem van Profuse gemaakt.



De realisatie

- Doordat klanten zelf cases in CC Assistant registreren, en zowel support engineers als klanten daar berichten aan toevoegen, is alle communicatie vastgelegd en gemanaged.
- Profuse AMS legt in CC Assistant uit te voeren activiteiten met betrekking tot proactief beheer vast. Support engineers worden automatisch getriggerd om deze activiteiten uit te voeren. Klanten hebben zo inzicht in uitgevoerd proactief beheer.
- Bij het afhandelen van cases leggen support engineers direct de gewerkte tijd vast. De uren worden hierdoor op het juiste project geboekt.
- Er is tijdswinst doordat support engineers niet meer na hoeven te vragen hoe ze uren moeten boeken.
- Integratie met het backoffice systeem van Profuse zorgt ervoor dat in CC Assistant geregistreerde uren binnen korte tijd gefactureerd worden.
- Middels de rapportagefuncties van CC Assistant rapporteert Profuse AMS over de afspraken en verplichtingen die in Service Level Agreements gemaakt zijn.

- De manager van Profuse AMS heeft inzicht in de Key Performance Indicators (KPI's) van zijn afdeling om processen te optimaliseren en te werken aan lagere kosten per case.

Xprise voor ICT-dienstverleners

Xprise levert haar opdrachtgevers het beste om het complete proces van klantcontacten optimaal en efficiënt te laten verlopen. De combinatie van visie en expertise van Xprise dragen zorg voor unieke oplossingen.

Meer weten?

Xprise Business Solutions

Standaardruiter 46
3905 PZ Veenendaal

telefoon +31 (0)318 - 50 14 87

fax +31 (0)318 - 56 18 38

e-mail info@xprise.com

internet www.xprise.com

Profuse is per 1 februari overgenomen door Infor