

CRM bevezetés a Pécsi Tudományegyetemre

Létrehozta *admin*

Létrehozva: 2009/06/02 - 14:12

Ügyfélszolgálat kialakítása a Gazdasági Főigazgatóságon

Az intézmény

A Pécsi Tudományegyetem nemcsak Pécs városa, hanem a Dél-Dunántúl regionális egyeteme is. A legnagyobb munkáltató a városban, meghatározó szerepe van a régió minden szellemi területén, művészetekben, tudományban, gyógyításban egyaránt. Jelenleg a pécsi egyetem a legnagyobb hallgatói létszámú magyar felsőoktatási intézmény.

A kihívás

A Gazdasági Főigazgatóságra naponta több száz ügyirat érkezik, a Gazdasági Főigazgatónak, illetve Általános Helyettesének - az irat típusától függően - ellenjegyzésre, aláírásra, további ügyintésre. Mindennapos probléma, beérkezett számlák, szerződések, levelek nyilvántartása, nyomon követése.

A bevezetés előtt az iratok adminisztrációja nem volt teljes körű, az iratok nyomon követése nem volt megoldott.

A Helpdesk a főigazgatóságra érkező telefonhívásokat koordinálja, a felmerülő problémákat lehetőségéhez mértén megválaszolja, amennyiben az túlmutat hatáskörén, a listájában szereplő ügyintézőnek kapcsolja a hívást. A Helpdesk nem csak telefonos, hanem online webes ügyfélszolgálatot is el kell hogy lásson.

Szintén megoldandó feladat volt a Helpdesk felé érkező megkeresések rögzítése, nyomon követése.

Továbbá a bevezetendő rendszer kiválasztásánál fontos szempont volt annak integrálhatósága az Egyetemnél már használatban lévő rendszerekkel.

A megoldás

Először a PTE átszervezte a titkárság munkafolyamatait, majd a Microsoft CRM-nek az egyéb alkalmazásokba való integrálhatósága, az SQL adatbázis támogatása és gyors testre szabhatóságuk alapján a PTE a Microsoft rendszerek mellett döntött.

Az infrastruktúra kialakításával egy időben elkezdődhetett a CRM rendszer testreszabása, fejlesztése az egyedi igények alapján, az átszervezett munkafolyamatokhoz igazítva.

A haszon

A legfontosabb elért hasznok:

- **Gyorsabb adatfeldolgozás.** Az adatbevitelhez, az információkereséshez szükséges idő rövidült, ezzel együtt növekedett az alkalmazottak munkahatékonysága. Bevezetés előtt a korábbi rendszer lassúsága miatt napi 30-40 eset került rögzítésre, a bevezetést követően napi 150-170, azaz az összes eset rögzítésre kerül.
- **Nyomon követhetőség.** Az iratkezelés és ügyfélszolgálat megkereséseinek rendszerben való tárolásával azok nyomon követése egyszerűbb és ezáltal gyorsabb lett.
- **Nőtt az elégedettség.** Az információkhoz való gyors és egyszerű hozzáférés, az ügyfélszolgálatba lépő dolgozók, hallgatók, partnerek nagyobb elégedettségéhez vezettek.

CRM bevezetés a Pécsi Tudományegyetemre

Nyomtatóbarát verzió (ATSYSTEMS Számítástechnikai Zrt. webhelyen lett közzétéve)
(<http://www.atsystems.hu>)

Forrás webcím (letöltve: 2012/05/18 - 23:26):

http://www.atsystems.hu/referenciak/crm_bevezetes_a_pecsi_tudomanyegyetemre