



SEKOM İletişim Sistemleri A.Ş.  
<https://www.sekom.com.tr/>

“...Satış sonrası servis operasyonumuzu tümüyle iletişim teknolojilerine dayalı hale getirmek amacıyla çıktığımız yolda SİGNUM firmasıyla tanıştık. Bugün iyi ki de tanışmışız diyoruz, çünkü;

- Uyarlama sırasında yapabileceklerini hep zorladılar,
- Ortaklaşa çalıştığımız yapı, tasarım sonunda belirlediğimiz de ötesine geçti,
- Projeyi teslim aldıktan sonra yalnız kalmadık, desteklerini almakta sorunumuz olmadı .“

SEKOM İletişim Sistemleri A.Ş., Burhan DEVECİ

### Proje Kapsamı

SEKOM'un farklı lokasyonlara hizmet verdikleri müşteri envanterlerine bağlı arızaların tek bir platform üzerinden yönetilmesini sağlamak amacıyla; Kurumsal Servis Masası ve Çağrı Merkezi'nin devreye alınmasıdır.

### Amacı

SEKOM'un ITIL sertifikalı servis sunucu statüsüne yükseltilerek; CISCO Silver partneri olabilmesi yönünde WinDesk'in ilgili modüllerinin uygulamaya alınmasıdır.

### Windesk Çözümü

WinDesk Olay Yönetimi kapsamınca Sekom'un hizmet verdiği tüm müşterilerinden gelen çağrılarının tek bir noktada toplanması, sahadaki ilgili teknik personele aktararak; takip edilmesi sağlanmıştır. Ayrıca, Sekom'un hizmet vermekle yükümlü olduğu tüm müşteri envanterini izleyebildiği Envanter Yönetimi; servis anlaşmalarının tutarlılığını takip edebileceği Servis Seviye Yönetimi; sürekli tekrar eden arızaların kök nedenlerinin ilişkilendirilebildiği Problem Yönetimi modülleri devreye alınmıştır.

### Kazanımlar

- Sekom'un BT iş süreçleri WinDesk BT Servis Masası aracılığıyla ITIL ile uyumlu hale getirilmesi
- Farklı lokasyonlarda hizmet verilmesi sebebiyle oluşan dağıtık yapının, tek bir merkezden yönetebilmesi
- Arıza bildirim ve takibinin müşteriler tarafından internet üzerinden yapılabilmesiyle artan verimlilik
- Sürekli tekrar eden arıza bildirimlerinin kök nedenlerinin bulunmasıyla; arızalara ilişkin pro-aktif ve hızlı çözüm sunulabilmesi
- Tek Temas Noktası hizmeti ile artan müşteri memnuniyeti
- Çağrılarının gerçek zamanlı olarak Yönetim tarafından tek noktadan izlenmesi ve raporlandırılması
- İlgili raporlamalar sonrasında ileriye yönelik iyileştirme adımlarının uygulanması