

CASE STUDY

Aplikacja mobilna do zarządzania zgłoszeniami serwisowymi

FIRMA

sescom

WYZWANIE

W ramach strategii rozwojowej, SESCOM podjęło decyzję o umożliwieniu klientom zgłaszania usterek i zarządzania nimi przez nie tylko przez platformę online, ale również za pomocą aplikacji dedykowanej aplikacji mobilnej. Do realizacji tego zadania poproszono INNOKREA.

ROZWIĄZANIE

Nasz zespół programistów zaprojektował, a następnie wykonał dla firmy Sescom aplikację mobilną, która stanowi istotne wsparcie w technicznym utrzymaniu technicznym placówek sieciowych. Dzięki temu uzyskano narzędzie do szybkiego przekazywania zgłoszeń m.in. dotyczących usterek technicznych i zarządzania ich sprawną realizacją.

Aplikacja dostępna jest na urządzeniach z systemami Android oraz iOS. Aplikacja posiada funkcjonalny i intuicyjny interfejs oraz pozwala na bezpośredni kontakt z Sescom - połączenie telefoniczne możliwe jest do wykonania z poziomu aplikacji bez konieczności wyszukiwania osoby kontaktowej.

EFEKT BIZNESOWY

Aplikacja usprawniła proces komunikacji i przekazywania zgłoszeń pomiędzy firmą SESCOM i jej klientami. Wśród efektów i usprawnień można wskazać m.in.:

- Możliwość zgłoszenia problemu z poziomu aplikacji w dowolnym miejscu i czasie.
- Pełna kontrola nad własnymi zgłoszeniami - mobilny dostęp do informacji 24/7, niezależnie od miejsca, w którym przebywa użytkownik.
- Stały monitoring postępów realizowanych prac.

Firma Sescom doceniła nasz produkt za to, że w momencie wdrożenia wyróżniał się dopasowaniem funkcjonalności do potrzeb i wymagań firmy.

Projekt w liczbach

- **500+** zadowolonych użytkowników
- **50%** szybsze zgłaszanie usterek
- **12** tygodni trwało stworzenie aplikacji

O kliencie

SESCOM to międzynarodowa firma świadcząca kompleksowe usługi Facility Management dla sieci handlowych – zapewnia utrzymanie techniczne i optymalizację funkcjonowania placówek sieciowych przez cały cykl ich życia.

”

Nasza współpraca w ramach projektu układała się bardzo dobrze. Zespół INNOKREA potrafił w słuchać się w nasze potrzeby i przekuć je w efektywną aplikację.

Sławomir Halbryt

Prezes Zarządu
Sescom S.A.