

FALLSTUDIE

Smart-Shore für Anwendungsmanagement-Dienst

■ DIE KUNDENANFORDERUNGEN

Für Cerved Credit Management, ein Unternehmen, das sich auf die Verwaltung von Kreditportfolios spezialisiert hat, ist eine zuverlässige und leistungsstarke Anwendung für das Telefoninkasso eine Priorität. Das Unternehmen suchte daher nach einer Lösung für dieses Problem:

- ein Betriebsmodell einzuführen, das den Anbieter in die Lage versetzt, das Anwendungsmanagementdienst effizient zu erbringen;
- Gewährleistung der Flexibilität, um die Anwendung im Laufe der Zeit weiterzuentwickeln;
- das Niveau der fristgerecht erbrachten Dienstleistungen zu überwachen.



■ DIE GEWÄHLTE LÖSUNG

Um den Bedürfnissen des Kunden gerecht zu werden, schlug Fincons das Smart-Shore-Modell vor. Es ist der ideale Ansatz, um einen kosteneffektiven und flexiblen Wartungs- und Anwendungsentwicklungsservice zu bieten. Das Smart-Shore-Modell wird in einem hybriden Modus bereitgestellt und umfasst sowohl Remote-Ressourcen in den italienischen Büros von Fincons als auch Fachleute, die in den Räumlichkeiten des Kunden arbeiten, um eine ständige Interaktion zu gewährleisten. Es handelt sich dabei um einen besonderen und innovativen Vorschlag, der dank der Kompetenz der Fincons-Ressourcen, Qualität und Zuverlässigkeit garantiert, mit einer soliden Überwachung der Anwendungsleistung und einem hohen Maß an Reaktionsfähigkeit bei der Durchführung von Korrektur- und Entwicklungsmaßnahmen.

■ DIE ERZIELTEN VORTEILE

Die Umstellung auf das Smart-Shore Modell erfolgte in kurzer Zeit und ohne Auswirkungen auf die Benutzer der Anwendung.

Mehr als ein Jahr nach der Aktivierung von des Smart-Shore Modells hat sich die Qualität des Dienstes verbessert, wie die Einhaltung der vereinbarten SLAs zeigt, und die Kosten für das Servicemanagement sind um mehr als 20 % gesunken

sagt Jacopo Villa, Business Technology Lead bei Cerved Credit Management BU, der vom Wert dieser Umstellung überzeugt ist. Besonders geschätzt wird auch die Reaktionsfähigkeit und Flexibilität bei der Bearbeitung von Anträgen für Eingriffe, um die Anwendung entsprechend den Anforderungen der Nutzer weiterzuentwickeln. Ein absoluter Erfolgsfall, bei dem die Innovationsbereitschaft von Cerved Credit Management auf das Smart-Shore-Wertangebot von Fincons traf.