

Information Week

שבועון קהילת ה-ICT • Information & Communication Technology • 24 שנים של חדשות, הערכות וכתבות לרוחב ולעומק • נובמבר 2005

גליון מזכרת מיוחד!

ביקורו של ביל גייטס
בישראל:

«מפת הדרכים של

מיקרוסופט

«השותפים העסקיים
של מיקרוסופט ישראל

"The best is yet to come"

ביל גייטס בישראל: גליון מזכרת מיוחד

מעורבות צמודה מרחוק

AllNet, חברת שירותי מחשוב ותקשורת למגזר ה-SMB, עומדת בחזית הטכנולוגית עם מערכת בלעדית לתמיכה בלקוחות מרחוק ועם תפישת שירות ייחודית

מאת: רן מירון

אילו גורמים נוספים מרכיבים את התפישה הייחודית של אולנט?
בן: "אולנט כחברת שירות דינאמית ל-SMB חרטה על דיגלה את המילים: זמינות מקסימלית, יעילות, ערך מוסף ייחסי אישי. באולנט אנו נותנים שירות לאנשים ולא למחשבים. בפועל אם לקוח פנה אלי עם בעיה במערכת שלו אנו נטפל בו מיד, מרחוק או בשטח. הפעולות שבוצעו במערכת שלו מוזנים אל מערכת ה-CRM שלנו, ומנהל הלקוח באולנט אחראי בתום ביצוע התחזוקה או התיקון לוודא שהלקוח הוא שבע רצון מהפעילות שבוצעה. כלומר, עבורנו לא מספיק שהבעיה מבחינתנו תוקנה, אנו גם רוצים לוודא שהלקוח מרוצה. אנו מקבלים פידבק נפלא מהלקוחות על כך."

"מעבר לכך הנתונים שאנו אוגרים על תחזוקת מערך המחשוב של הלקוח מאפשרים לנו לספק לו דוחות על הפעילות שבוצעה אצלו ואף לפנות אליו באופן יזום עם הצעות ייעול לתפקוד משופר של המערכת."

"אולנט מסייעת לכל הלקוחות שלה לעבור את המהפכה הטכנולוגית שהיא עצמה עברה. היום הכל ממוחשב באולנט. כל המידע על הלקוחות נמצא עבור הטכנאים שלנו על גבי מכשירי ה-PDA שלהם. אין צורך להקליד דבר, אפשר לבחור את האפשרות המתאימה מתוך שורת תפריט נגללת, וההזמנה מקוטלגת מיידית



בן אוצ'טל, מנהל תפעול וקשרי לקוחות באולנט

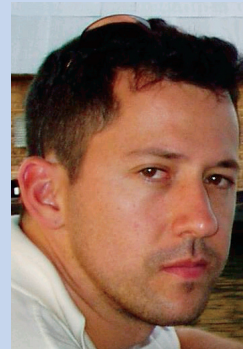
בשרת המשדר. קיצור זמן העבודה שנבע מחיסול 'הטופסיאדה', והיכולת לקבל בקלות ובמהירות כל מידע על הלקוחות, או על דרך פיתרון התקלות, יצרו באופן מיידי שיפור בשביעות רצון העובדים באולנט. הטכנאים יכלו להתמקד במה שהם יודעים לעשות הכי טוב - פיתרון תקלות ותמיכה שוטפת. באמצעות מערכת ה-CRM החכמה ששמרה את הלקוחות במרכז, מנהלי הלקוחות שיפרו את מגעם עם הלקוחות. לבסוף הצלחנו להגיע למצב שבו אנו מפנים 80% מהמשאבים לפעילות מול לקוח ו-20% הנותרים מופנים לפעילות ה-Back office, וליחס זה אנו גם מסייעים ללקוחותינו להגיע. אנו פועלים עם הלקוחות שלנו מתוך הבנה כי התחרות בשוק רבה ולכן חשוב לנו לחדש עבורו ולהתחדש ולסייע לו להגיע בעצמו ליעילות תפעולית מרבית."

מהו טיב הקשר בין חברת אולנט למיקרוסופט?

דקל: "אולנט היא שותפה מוסמכת של מיקרוסופט, ואף הוסמכנו על ידי כמותחית לעסקים קטנים (Microsoft Small Business Specialist). תשומת לב ומשאבים רבים מושקעים בהרחבת הידע ובהעמקתו. אני שותף לצוות מיקרוסופט הנקרא Top 10 ואנו מוגדרים על ידם בין המומחים הבכירים של טכנולוגיות מיקרוסופט בישראל, ואנו בחברה מתעדכנים בחידושים הטכנולוגיים זמן רב לפני יציאתם לשוק. אציין כי בעוד כשנה וחצי מיקרוסופט צפויה לשחרר את מערכת ההפעלה החדשה Windows Vista, ואולנט, יחד עם מספר מצומצם של אינטגרטורים, נבחרה לבחון את גרסת הבטא של המערכת."

לפרטים נוספים: www.allnet.co.il

הבשורה שאנו מביאים לתחום העסקים הקטנים והבינוניים (SMB) בישראל היא ייחודית", כך מצהיר בתחילת הראיון עימו **בן אוצ'טל**, מנהל תפעול וקשרי לקוחות בחברת אולנט (AllNet), המתמחה בהקמה, שדרוג ותפעול של מערכות מחשוב ותקשורת, ופועלת בשוק הישראלי מזה כ-8 שנים. "יצרנו פיתרון המאפשר לנו לבצע בצורה מובנית ומקצועית סגירה של מעגל הטיפול בלקוח, הצלחנו לשפר בצורה משמעותית את המענה ללקוח, והחשוב מכל להשיג שיפור ניכר בשביעות רצון הלקוח. כל זאת, תוך גידול במספר הלקוחות ובמחזור הפעילות", מסביר בן בהתלהבות.



דקל ארלי, יועץ המחשוב והטכנולוגיה ומייסד אולנט

בהמשך אני מובל בין חדרי המשדר של אולנט המעוצבים באופן מרשים, עד למוקד השליטה, הבקרה והתמיכה. שם, באחת העמדות אני פוגש **דקל ארלי**, יועץ המחשוב והטכנולוגיה ומייסד החברה, המכונה באולנט "המוח". דקל, כיאה לאיש טכנולוגיה מובהק פונה מיד להדגים בפני כיצד פועלת מערכת התמיכה הבלעדית של אולנט בלקוחות שלה.

דקל: "אנו מציעים ללקוחות ה-SMB טכנולוגיה מתקדמת לתמיכה במערכות המחשוב שלהם. באמצעות טכנולוגיה זו אנו מסוגלים לבצע 'השתלטות עדינה' על כל רכיב

במערך המחשוב בעסק וממוקד התמיכה שלנו אנו מבצעים את הפעולה הנדרשת כדי להביא פתרון לבעיה שנוצרה". **דניאל ששון**, מנהל מוקד התמיכה, מוסיף לדבריו של דקל כי 70% מבעיות המחשוב אנשי הסיסטם של אולנט מסוגלים לפתור מרחוק. "במידה והבעיה לא תיפתר מרחוק אנו נקפיץ את אחד מעשרת המומחים בחברה לאתר הלקוח", אומר דניאל.

מהי 'השתלטות עדינה'?

דקל: "חברת אולנט מיישמת טכנולוגיה מתקדמת שנרכשה מחברה אמריקאית. טכנולוגיה זו מאפשרת התחברות על גבי האינטרנט לכל מחשב בכל מקום בעולם, באופן מוצפן, ללא התקנת תוכנה כלשהי מצד הלקוח, וללא צורך בהגדרה מחדש של הפירינג. הקשר בין מרכז התמיכה של אולנט להתקן המסוים במערך המחשוב של הלקוח נמצא בשליטתו - כלומר, הלקוח הוא זה שנדרש לזווג את הקשר באמצעות רישום קצר באתר התמיכה שלנו באינטרנט. לאחר סיום פעולת התחזוקה או התיקון מסתיים הקשר המוצפן בינינו, ואנו לא יכולים להתחבר עוד למערכת הלקוח ללא הזמנתו."

"אין עוד חברה בארץ שמתמחה ב-SMB שיש לה טכנולוגיות מתקדמות ביותר שיגיבירו את הזמינות שלה ללקוח, וייערו עבורו את הפתרונות היעילים ביותר. אנו מחויבים 'לצאת מכליני' למען הלקוח - לבחון כיצד ניתן לחשוב על שירות באופן חדש, מתקדם, בלעדי, ולספק אותו, מדובר על תפישה ייחודית של שירות למגזר ה-SMB."