

**FLOW
DOG**

NETSU[®]
czyste ciepło

FlowDog

wdrożył aplikację, która zautomatyzowała procesy
biznesowe w firmie Netsu!

Referencje i Case Study



Klient

NETSU – firma jest częścią Berg Holding S.A.

Pod marką NETSU kryją się wydajne i innowacyjne pompy ciepła z 7-letnią gwarancją – ekologiczne rozwiązania służące do ogrzewania domów i biur. NETSU kroczy ku przyszłości proponując interesującą eko-alternatywę dla ogrzewania węglowego, gazowego czy elektrycznego.

„Z przyjemnością rekomendujemy firmę LoVo Software Sp. z o.o. (FlowDog) jako godnego zaufania, sprawdzonego partnera biznesowego dostarczającego nowoczesne usługi technologiczne.”

NETSU®
czyste ciepło





Wyzwania

Klient potrzebował standaryzacji obecnego procesu zgłoszeń serwisowych oraz usprawnienia zarządzania zgłoszeniami, a także dokumentacją związaną z usługami. Dotychczasowe działania na wielu plikach przyczyniły się do braku możliwości zapanowania nad uporządkowanym funkcjonowaniem poszczególnych procesów w firmie. Mnogość projektów i brak standaryzacji powodowała wiele opóźnień i brak kontroli nad ich działaniem. Firma potrzebowała narzędzia, które w pełni dostosuje się do ich wypracowanych procesów, ale jednocześnie usprawni dotychczasowe zadania.



„FlowDog ustandaryzował zgłoszenia serwisowe, reklamacje, awarie, pozwalając w sprawny sposób administrować nimi naszym koordynatorom. Platforma stała się także narzędziem do komunikacji dla naszych klientów. Uporządkowała nasze procesy w firmie, dzięki czemu dokumentacja zgłoszeń jest teraz dostępna w jednym miejscu.”

NETSU®
czyste ciepło





Rozwiązania

Wdrożenie **platformy FlowDog** zapewniło udokumentowanie całego procesu zgłoszeń serwisowych w jednym miejscu oraz pozwala na stały dostęp do danych zarówno klientom jak i koordynatorom.

„Satisfakcja z wdrożenia platformy oraz stałe, silne wsparcie kompetencyjne zespołu wpłynęły na podjęcie decyzji o nowych projektach, które będziemy wspólnie realizować.”

NETSU®
czyste ciepło



Aplikacja zapewniła:



1

Możliwość rejestracji klientów oraz wprowadzenia danych kontaktowych i posiadanych urządzeń (pompy ciepła wraz z osprzętem)



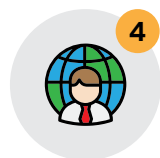
2

Możliwość wprowadzania poprzez platformę zgłoszeń serwisowych (pierwsze uruchomienie, przegląd, reklamacja, awaria oraz szkodę transportową), które dalej są administrowane przez koordynatorów



3

Automatyczne przydzielanie zgłoszeń do zespołów serwisowych, które raportują w platformie szczegóły wykonania danego serwisu



4

Płynne przekazywanie informacji między klientem, koordynatorem systemu a serwisantem, po przez automatyczne powiadomienia



5

Możliwość anulowania wprowadzonych zgłoszeń oraz przerywania rozpoczętych procesów

