



”MED XPEEDIOS HJÄLP HAR VI SÄNKT KOSTNADERNA, MEN FÅR LIKA HÖG KVALITET PÅ LEVERANSEN”

Med utmaningen att tillmötes gå krav på bibehållen tillgänglighet, kompetens och kvalitet, men till en lägre kostnad, så behövde Sirius hjälp med att hitta en ny lösning för sin Servicedesk.

Vid den här tidpunkten hade Sirius en annan konsultleverantör, som bemannade Servicedesken med två heltidsresurser. Xpeedio Support Solutions var också en befintlig leverantör hos Sirius, men inom övervakning av system och applikationer utanför kontorstid.

Xpeedio kunde erbjuda en optimal lösning för Sirius' behov, som innebär både konsulter, kvällssupport och övervakning 24/7.

Xpeedios paketpris på onsite konsulter, support och övervakning 24/7 var mycket konkurrenskraftigt. Vår dåvarande leverantör offererade en lösning som låg högt över Xpeedios erbjudande. På det här sättet blev det en gynnsam synergieffekt! Vi sänkte kostnaderna, men får samma kvalitet på leveransen.

SVEN ALFREDSSON, IT SERVICE DESK COORDINATOR
SIRIUS

Xpeedio har två heltidskonsulter onsite hos Sirius. Det som gör den här lösningen mycket attraktiv, är en tilläggstjänst som Xpeedio kallar för ”Tvillingtjänst”.

SIRIUS INTERNATIONAL

UTMANING

Att få ner kostnaderna för servicedesken, utan att minska antalet personer eller på kvalitet.

LÖSNING

Xpeedio bemannar med två konsulter onsite, med en tilläggstjänst som innebär att om en av konsulterna är frånvarande, så är en ersättare på plats inom 4 timmar. Vid behov styrs överkapacitet av Sirius' samtal till Xpeedios verksamhet.

VÄRDE

Tryggheten att inga supportsamtal hamnar mellan stolarna utan snabbt tas om hand av Xpeedios personal, samt synergieffekten av att Xpeedios helhetslösning som inkluderar både konsulter på plats, support och övervakning 24/7 för Sirius.

OM SIRIUS

Sirius International är ett återförsäkringsföretag, från början svenskt, men ägs sedan 2004 av amerikanska White Mountain (börsnoterat). Sirius America är ett amerikanskt systerföretag. Totalt sysselsätter Sirius ca 550 anställda och ett 100-tal konsulter världen över. Läs mer på siriusgroup.com



Tvillingtjänsten innebär att Xpeedio tillhandahåller en ersättare om någon av de ordinarie konsulterna är ledig eller blir sjuk. Ersättaren är en av Xpeedios egen supportpersonal, som ingår i det kunskapsteam för Sirius som finns på Xpeedio. Alla i kunskapsteamet har utbildats på plats hos Sirius och har relevant kompetens för uppdraget. Det är alltid redan kända personer som dyker upp som ersättare.

Inom 4 timmar är ersättaren på plats hos Sirius, vardagar mellan kl 8-17.

En av utmaningarna när vi själva bemannade servicedesken, var att många efter en tid i supporten, sökte nya och utvecklande arbetsuppgifter och ville gå vidare inom företaget. Med inhyrda konsulter är det leverantörens ansvar bemanna servicedesk.

SVEN ALFREDSSON, IT SERVICE DESK COORDINATOR
SIRIUS

En annan fördel som Xpeedio ger Sirius, är att vid tillfällen då servicedesken är obemannad t ex vid lunch eller utbildning, så kopplas samtalen vidare till Xpeedio egna supportorganisation, som snabbt och effektivt tar hand om inkommande ärenden. Ingenting hamnar mellan stolarna.

Om vi inte är på plats och hinner svara i telefon, så har Xpeedios egna personal snabbt plockat upp samtalet och skickar ett mail till Sirius' ärendesystem med en summering av ärendet. Det gör att jag känner mig trygg i min roll som Servicedesk chef.

SVEN ALFREDSSON, IT SERVICE DESK COORDINATOR
SIRIUS

Vill du veta hur vi skulle kunna hjälpa just dig och ditt företag?

Hör av dig till oss på sales@xpeedio.se eller ring oss på telefon 08-5220 03 00.

XPEEDIOS TJÄNSTER

IT-DRIFT

Vet vad du vill ha för IT-stöd för din affär, men kanske inte exakt hur du gör för att få din IT-miljö dit? Det spelar ingen roll om du vet eller inte har en aning. Vi hjälper dig och tar det ansvar för allt.

IT-SUPPORT

Vi har arbetat professionellt med support i över 10 år och har definierat de delar som bygger en framgångsrik supportorganisation. Rätt beteende. Rätt kompetens. Rätt process.

ÖVERVAKNING

Mätningar av kundnöjdhet visar att driftavbrott och bristande förmåga att arbeta proaktivt är några av de främsta orsakerna till missnöjdhet. Vi arbetar aktivt och förebyggande för att undvika driftsstörningar och avbrott 24/7/365.

OPERATION CENTER

Ett flexibelt system med flera företagskritiska funktioner för hantering av företagsdata, kostnader, licenser, lösenord, inköp, projekt, inventering, med flera.

KONSULTER

Vi hjälper till med tillfällig förstärkning, vid rekrytering eller när ni behöver specialistkompetens inom ett specifikt IT-område. Våra konsulter är utbildade i DISK (beteende och kommunikation) och kundbemötande.