



În momentul în care Orange Business a venit proactiv în întâmpinarea nevoilor noastre de simplificare a accesului angajaților la serviciile de mobilitate, am ales soluția propusă și s-a dovedit a fi o alegere înțeleaptă, care a dus la reducerea timpilor de așteptare cu 75%.

Bogdan Putinică,  
Country Manager  
Microsoft România  
& Moldova

## Microsoft România își crește capacitatea de răspuns cu 75% folosind soluția Mobility Manager de la Orange Business

Microsoft România, filială a companiei Microsoft Corporation, una dintre cele mai mari și influente companii de tehnologie din lume, a externalizat toate procesele interne legate de serviciile și device-urile de mobilitate, optimizând costurile și îmbunătățind experiența angajaților.

### Context:

Microsoft România, filiala locală a Microsoft Corporation, are în România peste 1500 de angajați. De la înființarea sa în 1996, Microsoft România a colaborat cu Orange România (încă de pe vremea când se numea Dialog) pentru soluțiile de mobilitate destinate productivității angajaților.

Fiind în avangarda inovării, Microsoft a implementat în România încă din 2010 conceptul “New World of Work” prin care angajații pot lucra de unde este nevoie – de la birou, de acasă, de la client, de la partener, din deplasare – având acces

la aceleași unelte de productivitate, fără niciun fel de compromisuri. Acest concept a impus modificări tehnologice și operaționale în zona de conectivitate și mobilitate – acces la terminale mobile de oriunde, oricând – dar și servicii personalizate de livrare, nu doar la sediul Microsoft România, ci pentru fiecare angajat, indiferent unde se află.

Gestionarea solicitărilor angajaților legate de soluțiile de mobilitate a generat încărcare operațională suplimentară pentru angajații Microsoft care gestionau flotele de terminale mobile, crescând în același timp și costurile.





Mobilitatea sporită reprezintă o prioritate esențială pentru partenerul nostru, Microsoft România, la fel de importante fiind eficiența în gestionarea timpului și economisirea resurselor financiare prin colaborarea cu un singur furnizor. Implementarea acestui proiect a generat rezultate spectaculoase, având un impact semnificativ asupra productivității echipei locale Microsoft. Aceasta reflectă atât angajamentul profesioniștilor din cadrul Orange România, cât și deschiderea către inovație a echipei Microsoft România.

Julien Ducarroz,  
CEO Orange România

Compania avea nevoie să aloce resurse umane suplimentare gestionării solicitărilor și să crească timpii de așteptare pentru soluționarea acestora.

În acest cadru, Orange Business a venit cu o soluție personalizată și adaptată nevoilor Microsoft România, permițând astfel externalizarea operațiunilor interne cât și acces dedicat și direct al angajaților la serviciile de suport și logistică.

### Soluția aleasă:

Soluția selectată a fost **Mobility Manager**, împreună cu cele două componente principale ale acesteia:

#### ■ Dedicated Helpline

Serviciul de suport dedicat, cu acces direct către operatorii Orange, fără timpi de așteptare, pentru angajații Microsoft România.

#### ■ Assets Management

Serviciul de management al device-urilor mobile, prin care se poate gestiona mișcarea, stocarea și inventarierea eficientă a dispozitivelor mobile, precum și fluxurile de informații aferente.

### Caracteristicile soluției alese, bune practici:

Microsoft România a început implementarea soluției **Mobility Manager**, urmată de adăugarea serviciilor suplimentare de helpline dedicat, lucru care a avut impact imediat în reducerea încărcării resurselor Microsoft. Drept urmare, s-a implementat și un serviciu de suport dedicat de la Orange Business, cu o echipă dedicată ce a permis crearea unui punct unic de contact Orange pentru toți angajații Microsoft România, un sistem

automatizat de gestiune a tichetelor de suport pentru urmărirea punctuală a cazurilor și a timpilor garantați de răspuns prin intermediul unui Service Level Agreement.

Astfel, angajații Microsoft România au primit acces direct la o echipă dedicată Orange Business, fără timpi de așteptare în call center, pentru operațiuni cum ar fi: solicitare telefon nou, înlocuire telefon defect, reparare telefon sau modificări de servicii precum roaming, schimbare cartelă SIM, etc. Reprezentanții Microsoft România în relația cu Orange Business au beneficiat de servicii adaptate specificului companiei, precum mutarea unui abonament, recuperarea telefonului de la un fost angajat, schimbare operator (portare număr), monitorizarea costurilor, rapoarte de analiză a performanței serviciilor și externalizarea proceselor de aprobare internă.

### Rezultate:

După un an, rezultatele implementării acestui serviciu arată o reducere a costurilor de operare internă cu 60% prin eliberarea resurselor Microsoft care gestionau flotele de dispozitive mobile și solicitările angajaților Microsoft România și o reducere a timpilor de așteptare cu 75% prin alocarea unui centru de suport special dedicat angajaților Microsoft.

### Sumar:

- Odată cu creșterea numărului de angajați și a solicitărilor acestora legate de soluțiile de mobilitate, angajații Microsoft care gestionau flotele de dispozitive mobile au întâmpinat dificultăți în gestionarea eficientă a proceselor interne legate de mobilitate, cu impact negativ asupra timpului de răspuns și al costurilor.
- S-a luat decizia de implementare a unei soluții de automatizare a preluării solicitărilor angajaților și de creare a unui cadru predefinit de aprobare a modificărilor.
- Soluția aleasă a fost **Mobility Manager**, împreună cu serviciile suplimentare de **Dedicated Helpline** și **Assets Management**, serviciul de administrare și gestionare al device-urilor mobile.

### Beneficii:

- Reducerea cu 60% a costurilor operaționale interne.
- Creșterea capacității de răspuns cu 75%.
- Creșterea productivității angajaților Microsoft România.