



OpenEye HelpDesk

Zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi

Świadczenie codziennego wsparcia technicznego nie musi być uciążliwym problemem. Skorzystaj z profesjonalnego systemu do helpdesku.

HelpDesk pomaga lepiej zarządzać zgłoszeniami serwisowymi. System helpdesk sprawdza się w firmach niezależnie od profilu działalności, które obsługują krótkotrwałe zgłoszenia lub sprawy typu reklamacje, awarie, błędy, zadania etc. Jego zastosowanie usprawnia funkcjonowanie działów serwisowych i pracę konsultantów, czyniąc proces obsługi zgłoszeń skuteczniejszym i szybszym.

Działanie systemu HelpDesk opiera się na kontrolowaniu poprawności obsługi zgłoszeń serwisowych oraz wykonywaniu usług zgodnie z podpisanymi umowami SLA (ang. Service Level Agreement). Przestrzeganie terminowości przez system zapobiega konsekwencjom nieprawidłowego funkcjonowania działu serwisowego. Wdrożenie OpenEye HelpDesk może być wdrażane w różnych konfiguracjach. Jako samodzielna aplikacja lub moduł wzbogacający wdrożenie systemu OpenEye SCADA.

WASKO[®]

Korzyści

- ✓ Obsługa wielu procesów dla wielu organizacji, na jednej platformie
- ✓ Organizacja pracy – ustandaryzowanie procedur obsługi zgłoszeń
- ✓ Skuteczniejsze realizowanie zgłoszeń i eliminacja powtarzających się
- ✓ Przyspieszanie procesów obsługi zgłoszeń
- ✓ Wzrost efektywności
- ✓ Optymalizacja kosztów funkcjonowania działów helpdesk/service desk
- ✓ Usprawnianie komunikacji wewnątrz organizacji

Funkcjonalność systemu

System daje możliwość elastycznego sposobu obsługi zgłoszeń, jest zgodny z modelem ITIL. Ma przejrzysty i intuicyjny interfejs, ułatwiający przeglądanie, z listą kolumn do wyboru i zaawansowanymi opcjami filtrowania, a zarządzanie środowiskiem jest dostępne z poziomu przeglądarki internetowej. Funkcjonalność helpdesku wspiera wszystkie obszary obsługi zgłoszeń:

- ✓ rejestrację zgłoszeń
- ✓ bieżące monitorowanie i modyfikowanie statusów
- ✓ szczegółową historię zgłoszeń – baza wiedzy
- ✓ generowanie statystyk według zadanych parametrów,
- ✓ wymianę uwag dotyczących rozwiązania problemu

Wśród funkcjonalności HelpDesku można wyróżnić tworzenie ścieżek eskalacyjnych dla obsługującego i zamawiającego, dzięki czemu sytuacja danego zgłoszenia i dalsze etapy jej obsługi są całkowicie przejrzyste. Istotna jest również pełna ewidencja zgłoszeń oraz wszystkich działań związanych z ich obsługą.

Szeroki zakres konfiguracyjny, pozwala na elastyczne dopasowanie rozwiązania do potrzeb klienta.

Funkcje HelpDesku

- ✓ rejestracja i kategoryzowanie incydentów
- ✓ zarządzanie zgłoszeniami od użytkowników
- ✓ obsługa kontraktów utrzymaniowych
- ✓ zarządzanie grupami użytkowników
- ✓ zarządzanie SLA obsługi zgłoszeń
- ✓ definiowanie ścieżki obsługi zgłoszeń
- ✓ powiadomienia i ścieżki eskalacyjne
- ✓ lista i historia zgłoszeń
- ✓ statystki i raporty
- ✓ kontrola uprawnień i dostępu do danych