

Incidenskezelés

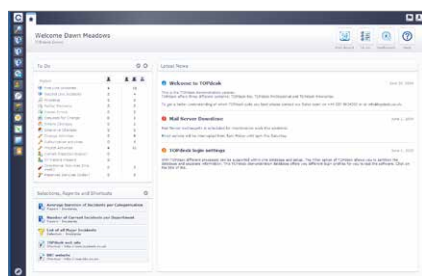
A TOPdesk egyik legfontosabb funkciója az incidenskezelés. Ez a modul azért felelős, hogy a bejelentések megfelelően legyenek rögzítve, majd kiosztva a megoldásért felelős munkatársnak vagy osztálynak. Az *Incidenskezelő modul* feladata segíteni a hibajegyek minél gyorsabb, átfogóbb és egyszerűbb megoldását.

Az incidens definíciója

Az incidens (vagy más néven hibajegy) bármely olyan esemény vagy nem várt szituáció, amely az üzleti folyamatok folytonosságát veszélyezteti. Ez lehet például panasz, kérés, kérdés, megjegyzés, rendelés, probléma, hiba vagy üzemzavar. Ennek megfelelően egy incidenst a lehető leggyorsabban meg kell oldani. A TOPdesk különbséget tesz a front és back office bejelentések között.

A bejelentő definíciója

A bejelentő az ügyfélszolgálathoz tartozó termék vagy szolgáltatás felhasználója. Ha önnek egy belső ügyfélszolgálata van, a bejelentők azok a kollégák, akik a vállalat eszközeit, irodáit és gépjárműveit használják. Külső ügyfélszolgálat esetén a bejelentő az a vásárló, aki megvásárolta a terméket vagy szolgáltatást.



▲ *Tekintse meg saját és osztálya feladatait*

Átlátható incidensek

Amikor beérkezik egy incidens például egy elromlott nyomtatóról, a TOPdesk egy kártyát hoz létre, amit automatikusan kitölt a bejelentő adataival. Ezután kalkulációt készít a lezárás határidejéről az incidens súlyossága és a megoldáshoz szükséges idő alapján.

Miután a hibajegy a megoldásért felelős munkatárshoz (az operátorhoz) került, ő a feladatai között látja a szükséges adatokat az adott határidőkkel együtt. Ezeket az incidens kártyájáról ki is lehet nyomtatni, így azok is értesülhetnek a teendőkről, akik nem használják a TOPdesk-t.

Az incidens megoldásáról a rendszer automatikus e-mailt is küldhet a bejelentőnek. A feladat elvégzése így gyorsan, hatékonyan és mindenki számára követhetően történik.

Tudástár és Alapértelmezett megoldások

A TOPdeskben lehetősége van *Tudástár* létrehozni, amely rávezető kérdésekkel segít megtalálni a megoldást egy adott incidensre korábbi, hasonló hibajegyek elmentett információi alapján. Tapasztalataink szerint ez nagy terhet vesz le az operátorok válláról.

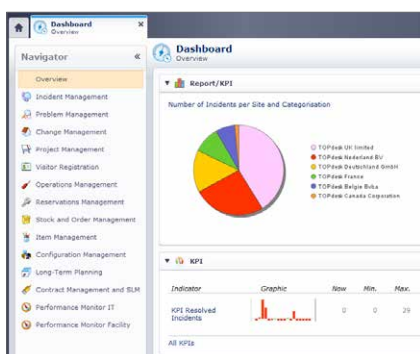
Az incidensek egy része (például jelszóváltás) rendszeresen feltűnik az operátoroknál. Az ilyen típusú bejelentések megoldása nagyon egyszerű, viszont regisztrálásuk sok időbe telik. Az *Alapértelmezett megoldások* pont az ilyen helyzetekben jelentenek hatékony segítséget. A TOPdesk a kategória és a megadott kulcsszavak alapján fel is ajánlja a lehetséges megoldást, ha az adott problémára van elérhető sablon. A megoldás néhány kattintással rögzítésre kerül, a kártya így lezárhatóvá válik, ami értékes perceket spórol meg operátorok számára.

Bepillantás a részletekbe

Hány nyitott bejelentés van még? Hány lezárt hibajegyet sikerült időben megoldani? A TOPdesk személyre szabható menedzsment-táblát, úgynevezett *Dashboardot* nyújt a vezetőknek, amelyen a legfontosabb információkat azonnal meg lehet tekinteni. Diagramokat hozhat létre pár kattintással, amelyeket elhelyezhet a főoldalon a legfontosabb, folyamatosan frissülő mutatókkal együtt.



▲ Regisztráljon és intézze hívásokat pár kattintással



▲ Tekintse meg mely eszközökhöz érkezett a legtöbb bejelentés

Szolgáltatásmenedzsment egyszerűen

A TOPdesk-nél hiszünk az egyszerűség erejében. Megoldásunk a világ öt legnagyobb szolgáltatás-menedzsment szoftverének egyike. Éppen ezért bíznak bennünk felhasználók milliói, nap, mint nap, világszerte 47 országban.

TOPdesk
Service Management Simplified

Hatékony ügyfélszolgálat

Tudni szeretné, hogy a héten melyik munkatárs lesz az ügyfélszolgálaton? Vagy mely feladatokat kell mindenképpen szétosztani, amikor valaki megbetegszik? A TOPdesk grafikus *Erőforrás-tervezője* ezekben a kérdésekben segít, hiszen pontosan mutatja, hogy kinek milyen és mennyi feladata van. Ráadásul a *drag-and-drop* technikának köszönhetően pár mozdulattal gyors, mindenki számára egyértelmű változtatásokat hajthat végre.

Önkiszolgáló ügyfélportál

A TOPdesk *Self Service Desk* enyhíti az ügyfélszolgálatra nehezedő nyomást. Ügyfelei egyszerűen bejelenthetik a problémáikat a saját önkiszolgáló felületükön, ahol nyomon is követhetik azok állapotát. A *Tudástáron* keresztül pedig könnyen megtalálhatják kérdéseikre az alapértelmezett megoldást.

Integráció más modulokkal

A TOPdesk, moduláris felépítésének köszönhetően, hatékonyan testre szabható. Az *Incidenskezelő modul* folyamatai összevonhatók más modulokkal is, például a *Szerződésmenedzsmenttel* vagy a *Konfigurációkezeléssel*. Utóbbival integrálva látható lesz, hogy konkrétan melyik vállalati eszközhöz kapcsolódik a bejelentett incidens. Így később egyértelművé válik, hogy például melyik számítógépet indokolt lecserélni, vagy melyik irodát érdemes először felújítani. A *Szerződésmenedzsment modullal* való integráció esetén pedig azt is pontosan láthatjuk, hogy az SLA-k alapján mennyi időnk van megoldani egy adott incidenst.

Ingyenes bemutató és több információ

Amennyiben felkeltettük érdeklődését, keressen minket bátran! Készséggel állunk rendelkezésére kérdései megválaszolásában, ingyenes demo bemutatónk során pedig első kézből tapasztalhatja meg, hogyan könnyíti meg munkáját a TOPdesk.

Elérhetőségeink

Váci utca 81.
1056 Budapest

Telefon +36 1 235 3070
Email info@topdesk.hu