

HumanWork HELP DESK to aplikacja do zarządzania pracą działów serwisowych. Wspomaga wszystkie etapy obsługi serwisowej, zarządzanie procesami oraz analizę jakościową poziomu świadczonych usług (SLA).

HumanWork HELP DESK zapewnia przyjazne środowisko pracy, w którym członkowie działów serwisowych:

- ⤷ rejestrują przychodzące zgłoszenia, klasyfikują je oraz delegują zadania do odpowiednich osób lub zewnętrznych firm i ekspertów
- ⤷ monitorują status wszystkich aktywnych zgłoszeń i mają dostęp do danych historycznych
- ⤷ informują klientów o statusie zgłoszonych spraw i przewidywanym czasie rozwiązania problemu
- ⤷ ewidencjonują sprzęt i oprogramowanie oraz są powiadamiani o konieczności jego serwisowania
- ⤷ informują użytkowników o planowanych przerwach w świadczeniu usług lub obniżeniu ich jakości oraz o sposobie rozwiązania powstałych problemów
- ⤷ zarządzają umowami serwisowymi, monitorują czas obowiązywania gwarancji oraz poziomu jakości świadczenia usług (SLA)
- ⤷ mają stały dostęp do centralnej bazy dokumentów, zadań, spraw i kontaktów organizacji, niezależnie od miejsca przebywania
- ⤷ korzystają z bazy wiedzy serwisowej, tworzonej na podstawie zgłoszonych i rozwiązanych problemów
- ⤷ mają dostęp do rozbudowanych raportów analizujących efektywność procesów obsługi klienta

KOMPONENTY HumanWork HELP DESK:

HumanWork HELP DESK posiada wszystkie komponenty HumanWork Office:

Kalendarz

Moje zadania

Przypomnienia

Repozytorium dokumentów

Forum

E-mail

Kontakty

Silnik obiegu dokumentów i zadań

oraz:

Centrum serwisowe

Zarządzaj wsparciem serwisowym

HumanWork HELP DESK wspiera wszystkie procesy biznesowe zachodzące w działach obsługi zgłoszeń serwisowych, dzięki czemu służy jako zintegrowane centrum pomocy serwisowej.

Centrum Serwisowe zapewnia nadzór nad realizacją zadań i wspomaga przepływ prac związanych z obsługą zgłoszeń serwisowych i umów SLA (Service Level Agreement). Nadzór ten jest wspierany przez rozbudowane mechanizmy alertów i kontroli czasu reakcji oraz jakości wykonania usługi, zgodnie z zawartą umową.

Użytkownicy mogą zgłaszać problemy za pośrednictwem dowolnych kanałów informacyjnych (strona WWW, e-mail, fax, telefon, itp...) oraz śledzić przebieg realizacji i aktualny status spraw i zleceń.

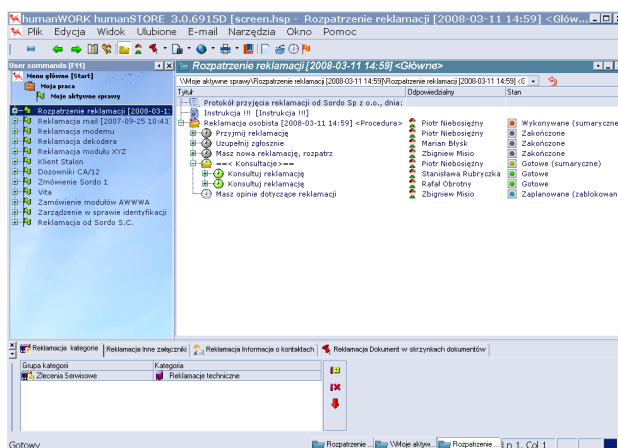
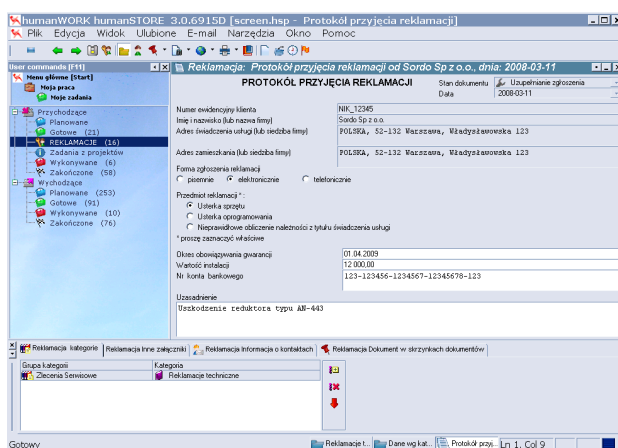
Komponenty dodatkowe:

Kreator procedur biznesowych

Silnik analiz OLAP

Organizator pracy zespołu

Kancelaria



Baza wiedzy serwisowej

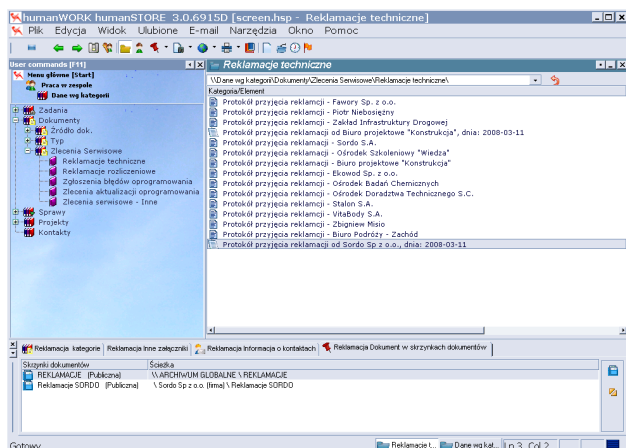
Zmniejsz koszty obsługi serwisowej

HumanWork HELP DESK umożliwia zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi, zapewniając dostęp do bazy wiedzy na temat najczęściej zgłaszanych problemów oraz powiązanych z nimi gotowych scenariuszy rozmów.

Baza wiedzy jest budowana na podstawie zaistniałych przypadków i proponowanych dla nich rozwiązań. Dzięki niej konsultanci serwisowi mogą szybko klasyfikować zgłaszane problemy, rozwiązywać sprawy rutynowe, a złożone kierować według ustalonych reguł do właściwych specjalistów lub dostawców.

Baza wiedzy serwisowej może być także dostępna dla klientów, dzięki czemu mogą oni samodzielnie znajdować odpowiedzi na swe pytania na firmowej stronie WWW.

Takie rozwiązanie w znacznym stopniu ogranicza koszty obsługi serwisowej, która może być realizowana szybciej i bardziej efektywnie przez mniejszą ilość osób.





HumanWork to platforma dla dedykowanych aplikacji do zarządzania pracą zespołową w procesach przepływu pracy i obiegu dokumentów, zarządzania projektami, zasobami i kosztami oraz automatyzacji procesów biznesowych.

Sprawdź też inne aplikacje HumanWork:

- » **HumanWork BASIC**
- » **HumanWork OFFICE**
- » **HumanWork PROJECT**
- » **HumanWork CRM**
- » **HumanWork CONTACT CENTER**



50-077 Wrocław, ul. Kazimierza Wielkiego 27 tel./ fax +48 71 341 74 02

