

УПРАВЛЕНИЕ И ОПТИМИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ





Компетентность как основа

Компания BS/2 входит в состав группы Penki kontinentai и предоставляет свои услуги в 78 странах мира, создавая программные решения, которые помогают автоматизировать и оптимизировать ваш бизнес.

Более 25 лет мы создаем специализированное инновационное программное обеспечение и технологические решения для банков, финансовых учреждений и предприятий розничной торговли. Мы предлагаем высококачественные ИТ-продукты для удовлетворения нужд ваших клиентов.

Услуги

- Разработка, продажа, установка программного обеспечения и его обслуживание.
- Мониторинг ИТ-инфраструктуры.
- Техническое обслуживание и ремонт банковского и другого оборудования.
- Консультации и обучение персонала.
- Поставка запасных частей.
- Аутсорсинг ИТ-услуг.
- Продажа оборудования для банков и сектора розничной торговли.

Клиенты

- Банковские и финансовые учреждения.
- Предприятия розничной торговли.
- Автозаправочные станции.
- Почтовые службы.
- Компании сферы игорного бизнеса (казино, ипподромы и др.).





Международное признание

Diebold Nixdorf / Wincor Nixdorf

- Special Achievement Banking 2000, 2013, 2014, 2017.
- Best Banking Solution 2012, 2013, 2016.
- Best Banking Service 2002, 2003, 2012, 2013, 2014.
- Most Innovative Software Solution 2004, 2005.
- Most Innovative Concept 2002, 2003, 2004, 2005.

ATM Industry Association

Best ATM Security Technology 2002.

Конфедерации промышленников Литвы

- Приз инновации 2016.
- Продукт года 2001, 2005, 2006, 2007, 2008, 2012, 2017.

Сертификаты

ISO 27001, ISO 20000, ITIL V3, PCI PA - DSS.









О продукте Service Desk.iQ

Service Desk^{iQ} – решение для автоматизации процессов сервисного обслуживания оборудования для банков и сектора розничной торговли. Решение отвечает за назначение, выполнение и закрытие клиентских заявок, организацию работы персонала сервисной компании, формирование отчетности и т.д. Благодаря модульности ServiceDesk^{iQ} позволяет обеспечить решение самых разнообразных задач по оптимизации организационных процессов.

Решение Service Desk i0 с оответ- ствует рекомендациям ITIL V3 и международному стандарту по управлению и обслуживанию ISO 20000.





Основные задачи Service Desk^{iQ}:

- Контроль договорных обязательств в ходе выполнения каждого запроса (SLA);
- Планирование работ согласно нормативам и уровню квалификации исполнителей;
- Управление инцидентами и сервисными запросами;
- Предоставление пользователям системы оповещений и оперативной информации для принятия решений;
- Предоставление статистической отчетности;
- Учет трудозатрат, оборудования и запасных частей, используемых при выполнении запросов на обслуживание;

- Мониторинг движения (транспортировки) запасных частей;
- Учет расхода ГСМ при выполнении сервисных работ;
- Отслеживание критических ситуаций.

Service Desk^{-iQ} позволяет получить полный контроль над процессом сервисного обслуживания, начиная от получения запроса на обслуживание и заканчивая выставлением счетафактуры за выполненные работы.

Рабочий процесс в системе Service Desk.iQ



- 1. Получение информации об инциденте по телефону, эл. почте или в автоматическом режиме (интеграция с системами мониторинга и оповещения).
- 2. Автоматическая обработка информации и создание заявки на обслуживание, которую оператор передает сервисному отделу.
- 3. Распределение работ по устранению инцидента согласно рабочему графику и уровню квалификации инженеров.
- 4. Получение задания конкретным инженером (уведомление на мобильное устройство или компьютер) и его выполнение.

- **5.** Обновление инженером статуса выполнения задания в режиме реального времени.
- **6.** Проверка руководителем отчета о работе, прием выполненного задания или назначение дополнительных работ.
- 7. Проверка оператором наличия нарушений уровня сервисного обслуживания (SLA), формирование отчета для заказчика и закрытие заявки.

Модули системы Service Desk.iQ



SRM.iQ

(Service Request Management)

Модуль SRM.iQ предназначен ДЛЯ автоматизированного управления планирования обслуживания сервисных запросов, поступающих от клиентов или формируемых операторами сервисных служб для осуществления сервиса в соответствии с требованиями SLA. Модуль управляет жизненным циклом сервисного запроса с момента получения до его закрытия, а также формирует и рассылает заказчикам отчеты о выполненных работах.



SLA.iQ

(Service Level Agreement)

Модуль SLA.^{iQ} обеспечивает возможность формализованного ввода условий соглашения об уровне предоставления услуги и методов расчета, по которым определяется качество обслуживания Модуль SLA.iQ клиента. содержит формальный перечень событий, параметров и других деталей соглашения, помогающий построить прозрачные и эффективные взаимоотношения с клиентами.



FCM.iQ (Fuel Consumption Management)

Модуль FCM^{.iQ} позволяет осуществлять автоматизированный и ручной ввод данных, необходимых для эффективного управления парком автомобилей. принадлежащим компании. Модуль учитывает пробег, расход топлива и другие параметры, помогая оптимизировать использование ресурсов.



LRM.iQ

(Local Repair Management)

Модуль LRM¹⁰ позволяет оперативно управлять и планировать локальный ремонт неисправных узлов и деталей с учетом трудозатрат, стоимости ремонта и запчастей.



MSI.iQ

(Messaging Services for Integration)

Модуль MSI. ¹⁰ предназначен для организации автоматизированного обмена данными между первичной системой регистрации запросовна обслуживание и системой Service Desk ¹⁰. Обмен данными осуществляется через единый коммуникационный шлюз, позволяя синхронизировать две системы и передавать данные об открытии новых запросов на обслуживание, а также информацию об уже выполненных работах. В качестве каналов интеграции могут использоваться электронная почта, вебсервисы или др.



GEO.iQ

(Geographical Control and Monitoring)

Модуль GEO ^і позволяет в режиме реального времени получать отображенную на карте информацию о статусе обслуживаемого оборудования и выполняемых работах.



SRP .iQ

(Service Repair Parts)

Данный модуль позволяет вести vчет движения запасных частей. регистрировать все события жизненного цикла учетных единиц (инструментов, деталей, материалов и т.д.). Модуль решает задачу эффективного перераспределения деталей ПО региональным сервисным центрам согласно нормативам обслуживаемого количеству оборудования. Возможность интеграции с различными бухгалтерскими программами способствует автоматизации процесса обработки данных.



KPI.iQ

(Key Performance Indicators)

Модуль КРІ^{IQ} рассчитывает ключевые показатели эффективности сервисного обслуживания и позволяет отслеживать тенденции их изменения. Данные предоставляются в виде наглядных отчетов для отдела аналитики или руководства компании.

Mobile Service Desk^{.iQ} для мобильных устройств

Мобильное приложение для системы сервисного обслуживания

Mobile Service Desk^{iQ} предоставляет удаленный доступ к системе Service Desk^{iQ}, где бы вы ни находились. Мобильное приложение обеспечивает связь между операторами, руководителями сервис центров и инженерами, позволяя эффективно ставить задачи в соответствии с квалификацией и местоположением персонала. Решение позволяет вести учет рабочего времени сотрудников и контролировать статус задач в режиме реального времени. Оперативный контроль всех процессов обеспечивает быстрое и качественное выполнение работ, а также снижает итоговые затраты на сервисное обслуживание.

Mobile Service Desk¹⁰ позволяет повысить эффективность взаимодействия разъездного персонала и отдела контроля качества, что способствует автоматизации бизнес-процессов сервисного обслуживания.

Mobile Service Desk^{iQ} для Android устройств доступно для скачивания:









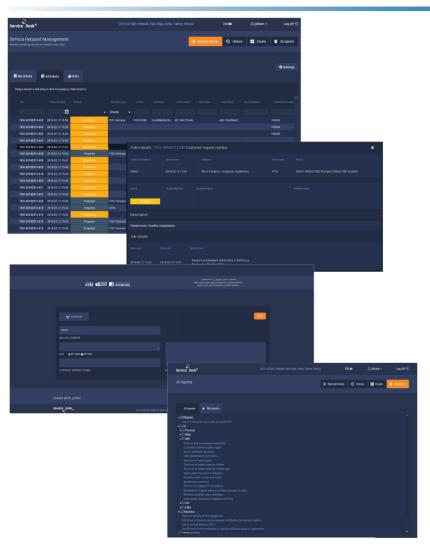






Примеры пользовательского интерфейса

Web Service Desk.iQ



Web Service Desk-iQ – удобный и надежный инструмент для совершенствования ваших операционных процессов

Авторизованный через веб-браузер пользователь системы получает возможность создавать запросы на обслуживание, группировать их по различным параметрам и просматривать в удобном интерфейсе, контролируя ход их выполнения и ведя мониторинг предоставляемого уровня обслуживания SLA.

Web Service Desk^{iQ} предоставляет всю информацию о текущих и прошлых запросах на сервисное обслуживание: общее количество и частоту инцидентов в зависимости от типа устройств, региона, качества выполнения сервисных работ (SLA) и других параметров. Эти данные объединяются в отчеты, которые могут автоматических рассылаться аналитикам и руководителям различного уровня, позволяя оптимизировать рабочие процессы компании.

Решение Service Desk^{iQ} может быть настроено соответствии с запросами каждого клиента. При этом оформление пользовательских интерфейсов может быть изменено согласно корпоративному стилю.

Продукты, связанные с Service Desk.iQ



ATMeye¹⁰ – программно-аппаратное решение нового поколения, предназначенное для мониторинга подозрительных действий у устройств самообслуживания в режиме реального времени и обеспечения своевременной реакции на неправомерные действия.



Dashboard — интеллектуальный модуль семейства продуктов .iQ, обеспечивающий сбор различных данных и отображающий их в формате различных отчетов для дальнейшего анализа и принятия решения.



Remote File Management — модуль, обеспечивающий дистанционную загрузку и скачивание файлов с устройства самообслуживания без необходимости выезда работника к устройству.



Cash Management. — продукт семейства .iQ, предназначенный определять потребность в наличных средствах отдельно для каждой точки приема/выдачи наличных. Программное решение поможет поддерживать оптимальное количество денежных средств в банкоматах, электронных кассирах либо отделениях банка.



Mobile ¹⁰ – это линейка мобильных решений, разработанных для продуктов семейства .iQ с целью расширения мобильного доступа к самым различным информационным ресурсам.



Bill Manager¹⁰ – система автоматического сбора данных о предоставляемых услугах, формировании счетов и ведении расчетов потребителей с поставщиками услуг.



TransLink¹⁰ – решение для процессинга транзакций и управления сетью POS-терминалов.

Продукты, основанные на платформе .iQ











PENKIŲ KONTINENTŲ BANKINĖS TECHNOLOGIJOS

ул. Карейвю, 2, LT-08248, Вильнюс, Литва

Тел.: +370 5 266 45 95, Факс: +370 5 266 45 50

Эл. почта: info@bs2.lt / www.bs2.lt

