

Service Desk.iQ

Управление и оптимизация сервисного обслуживания

Service Desk.iQ – решение для автоматизации процессов сервисного обслуживания оборудования для банков и предприятий розничной торговли, отвечающее за открытие, распределение, выполнение и закрытие клиентских заявок, организацию работы персонала сервисной компании и формирование отчетности.

✓ ФУНКЦИИ И ПРЕИМУЩЕСТВА

■ Контроль договорных обязательств (SLA)

Решение позволяет отследить статус каждой заявки и заблаговременно предупредить о возможных нарушениях договорных обязательств на различных стадиях выполнения (в соответствии с рекомендациями ITIL), тем самым повышая уровень доступности услуг.

■ Планирование и назначение заданий

Специальный модуль ServiceDesk.iQ позволяет управлять всеми входящими запросами, превращая их в задания для конкретных сервисных инженеров в соответствии с их местоположением, уровнем квалификации и загруженностью.

■ Учет ресурсов и трудозатрат

Система учитывает рабочее время сервисного персонала, расходные материалы, запасные детали, расходы на транспорт и локальный ремонт. Это обеспечивает точный подсчет себестоимости предоставляемых сервисной компанией услуг.

■ Контроль движения запасных частей

Решение позволяет вести учет движения узлов, деталей и запасных частей, регистрируя все события жизненного цикла учетных единиц и планируя их закупку и списание.

■ Интеграция с системой регистрации заявок

Решение предоставляет возможность интеграции с первичными системами регистрации заявок на обслуживание, позволяя синхронизировать их открытие и закрытие.

■ Предоставление статистической отчетности

Система предоставляет различные аналитические отчеты о выполнении работ, а также рассчитывает ключевые показатели эффективности сервисного обслуживания и позволяет отслеживать тенденции их изменения.

●●● ПРИМЕНЕНИЕ

Решение Service Desk.iQ является эффективным инструментом оптимизации деятельности сервисных компаний, которые предоставляют услуги банкам, предприятиям сферы розничной торговли, почтовым службам и другим организациям, владеющим большим количеством разнообразного оборудования.

