



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.

• 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.

• 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.

• 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.

