



مدیریت پیشخوان خدمات Service Desk Management

مدیریت پیشخوان خدمات POB، شما را قادر به دریافت، ورود، مدیریت و حل و فصل درخواست‌های سرویس، وقایع، مشکلات، درخواست‌های تغییر و... می‌نماید. بعلاوه POB به شما در بهبود و کنترل پایگاه دانش کارکنان پشتیبانی و کاربران، یاری می‌رساند تا نسبت به حل مسائل به شکلی سریع و موثر اطمینان خاطر یابید. نرم‌افزار POB به راحتی می‌تواند با استفاده از رابط وب یا تلفن همراه، CTI، Microsoft Outlook، Lotus Notes، نرم افزارهای مدیریت سیستم و... با محیط کنونی فناوری اطلاعات شما، یکپارچه گردد.



مدیریت پیشخوان خدمات POB در کنترل، مدیریت و توسعه عملکردهای خدمات و بخش پشتیبانی و در نتیجه حضور موثر در بازار رقابتی و پاسخگویی به نیاز مشتریان، شما را یاری می‌دهد.

مزایا برای کاربر

مدیریت پیشخوان خدمات (SDM) ابزار گرافیکی مورد نیاز برای مدیریت تماس‌های مرکز پشتیبانی مشتری را در اختیار مشاوران پیشخوان خدمات قرار می‌دهد. بدین ترتیب آن‌ها می‌توانند به پایگاه دانش کامل، دسترسی پیدا کرده و به روند حل مسائل سرعت بخشند. نرم‌افزار POB پرداخت تمامی خدمات را تضمین می‌نماید، حال چه از طریق توافقات سطح خدمات و چه از طریق صورتحساب‌های دقیق و خودکار وقایع و درخواست خدمات.

مدیریت وظایف

مدیریت وظایف این امکان را در اختیار بسیاری از افراد قرار می‌دهد تا بدون ایجاد خللی در انجام مسئولیت‌ها، در فرآیند حل مسئله شرکت نمایند. در POB تمامی وظایف با Microsoft Outlook هماهنگ شده‌اند تا نمای کلی در ساده‌ترین شکل خود باشد.

مدیریت منابع

مدیریت منابع POB این فرصت را در اختیار شما قرار می‌دهد که زمان، مواد و سایر هزینه‌های مورد استفاده در یک واقعه و یا درخواست خدمات را حفظ نمایید. این روند به کاهش هزینه‌ها کمک نموده و بر سوددهی هریک از مشتریان و نیز توافقات سطح خدمات، نظارت می‌نماید.

مدیریت صورتحساب

نرم افزار POB این فرصت را در اختیار شما قرار می‌دهد که برای زمان، مواد و مخارج مورد استفاده در طول فرآیند حل مسئله، درخواست صورتحساب نمایید تا تمامی هزینه‌ها از طریق توافقات سطح خدمات و یا یک صورتحساب مجزا لحاظ شوند.

حفظ رقابت

مدیریت پیشخوان خدمات POB در کنترل، مدیریت و توسعه عملکردهای خدمات و بخش پشتیبانی و در نتیجه حضور موثر در بازار رقابتی و پاسخگویی به نیاز مشتریان، شما را یاری می‌دهد.

مزایا برای سازمان شما

مدیران می‌توانند اطمینان خاطر داشته باشند که POB کیفیت، عملکرد و سطح خدمات را دائماً پیگیری می‌نماید. POB با آماده‌سازی خودکار برنامه فعالیتی دقیق برای تک‌تک کارشناسان، قادر است منابع در دسترس را شناسایی و یا فعالیت‌های مربوط به حل مشکلات را برنامه‌ریزی و پیگیری نماید. نرم‌افزار POB ابزاری است ارزشمند برای شناسایی و پاسخ به روندهای در حال ظهور و خواسته‌های جدید کسب‌وکار.



صفحه اصلی مدیریت مرکز پیشخوان خدمات

نظارت

عملکرد نظارت POB یا مرورگر شاخص‌های کلیدی عملکرد، امکان نظارت بر هر نوع فرایند بحرانی، هدف، اجرا، سطح خدمات و... را برای شما فراهم می‌آورد. نرم‌افزار نظارت، یکی از بخش‌های اصلی فرایند حل مسئله است و می‌تواند متناسب با نیاز هریک از کاربران راهکار POB تنظیم شود.

گزارشات

امکانات بخش گزارشات، شما را قادر به ایجاد گزارش‌هایی در رابطه با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد می‌سازد و به شما اطمینان خاطر می‌دهد که به اهداف کسب و کار خود دست یافته‌اید. در دسترس بودن آمار و گزارشات آنلاین، شما را قادر می‌سازد به طور مداوم بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

«بسیار خرسندیم که مشتری محصولی با بالاترین سطح گواهی‌نامه‌ها از سازمان مورد اعتمادی همچون Pink Elephant هستیم. راهکارهای Wendia به ما در ایجاد یکپارچگی در فرآیندهای فناوری اطلاعاتمان کمک می‌رسانند. از پیشخوان خدمات گرفته تا مدیریت دارایی. شرکت Wendia به ما راهکاری را ارائه نموده است که انعطاف‌پذیر بوده، متناسب با کسب و کار ماست و به ما اجازه می‌دهد تا تمامی جنبه‌های زیرساخت فناوری اطلاعاتمان را مدیریت نماییم.»
دانا هوگان / نایب رئیس بانک Armed Forces



www.parand.ir

info@parand.ir @

۸۸۵۰۱۳۵۷-۸ ☎

ویژگی‌های عملی مدیریت پیشخوان خدمات POB

مدیریت پیشخوان خدمات POB اطلاعات مورد نیاز شما را در اختیارتان قرار می‌دهد تا بدین ترتیب تنها از طریق یک پنجره قادر به ارائه با کیفیت‌ترین خدمات به مشتریان خود باشید.

مدیریت واقعه و مشکل

نرم‌افزار POB از فرآیندهای زیر پشتیبانی می‌نماید:

- مدیریت واقعه و هر رویدادی که می‌تواند تولید را مختل و یا دچار وقفه نماید.
- مدیریت مشکلات، به منظور حل و فصل علل ریشه‌ای وقایع.
- در طول گردش کار یک واقعه یا مشکل، نظارت و به روزرسانی بسیار مهم می‌باشد.
- نرم‌افزار POB شامل موارد زیر می‌گردد:

- جزئیات تاریخچه
- وضعیت (جدید، در حال پیشرفت، در حالت تعلیق، اختصاص یافته، حل شده و بسته)
- تاثیر / اولویت کسب و کار
- زمان صرف شده و هزینه‌ها
- گسترش

مدیریت موفقیت‌آمیز واقعه و مشکل نیازمند یک ساختار پایگاه بسیار مناسب است. نرم‌افزار POB شامل موارد زیر می‌گردد:

- پایگاه داده پیکربندی با کارایی بالا
- پایگاه دانش دقیق و حاوی خطاهای شناخته شده
- یکپارچگی با مدیریت سطح خدمات به منظور دستیابی خودکار به اهداف پاسخ

مدیریت دانش

با مدیریت دانش برای حل و فصل وقایع، روند حل به طور قابل توجهی بهبود می‌یابد. در POB شما می‌توانید دانش را بدست آورده و توزیع نمایید، نتیجه‌گیری کنید، برای مشکلات خود راه حل بیابید و دسترسی به دانش را در سراسر سازمان خود میسر سازید. سپس می‌توانید دانش را از طریق پورتال کاربران POB، در اختیار مشتریان خود قرار دهید تا بتوانند مشکلات احتمالی‌شان را حل نمایند.

کارکرد نظرسنجی در ماژول SDM

ماژول مدیریت پیشخوان خدمات دارای یک برنامه عملکرد نظرسنجی می‌باشد که می‌توان آن را به برنامه اضافه نمود. نظرسنجی‌ها ابزاری ارزشمند برای اطلاع از نظر مشتریان در رابطه با خدمات‌رسانی به ایشان می‌باشد.

دسترسی به ماژول SDM

POB از طریق ویندوز، مرورگر وب، گوشی هوشمند و یا تبلت قابل دسترسی است.