



## مدیریت پیشخوان خدمات Service Desk Management

با مدیریت پیشخوان خدمات POB، قادر به دریافت، ورود، مدیریت و حل و فصل درخواست‌های سرویس، رخدادها، مشکلات، درخواست‌های تغییر و... خواهید بود. همچنین، می‌توانید از بهبود و کنترل پایگاه دانش کارکنان پشتیبانی و کاربران مطمئن باشید و سریع و مطمئن به مشکلات و درخواست‌ها رسیدگی کنید. نرم‌افزار POB می‌تواند به راحتی با استفاده از رابط وب یا تلفن همراه، Lotus Notes، CTI Microsoft Outlook، نرم‌افزارهای مدیریت سیستم و... با محیط کنونی فناوری اطلاعات شما یکپارچه شود.



مدیریت پیشخوان خدمات POB می‌تواند به بهینه‌سازی کنترل، مدیریت و توسعه‌ی عملکردهای خدمات و بخش پشتیبانی و در نتیجه، حضور مؤثر در بازار رقابتی و پاسخگویی به نیازهای مشتریان به شما کمک کند.

### مزایا برای کاربر

مدیریت پیشخوان خدمات POB ابزار گرافیکی مورد نیاز برای مدیریت تماس‌های مرکز پشتیبانی مشتری را در اختیار مشاوران پیشخوان خدمات قرار می‌دهد. بدین ترتیب، آن‌ها می‌توانند با دسترسی به پایگاه دانش جامع و کامل، روند حل مسائل را سرعت بخشند. همچنین، کاربران می‌توانند به کمک ماژول پیشخوان خدمات POB، تمام صورتحساب‌های خود را - چه از طریق توافقات سطح خدمات و چه از طریق صورتحساب‌های دقیق و خودکار رخدادها و درخواست خدمات - پرداخت نمایند.

### مدیریت وظایف

مدیریت وظایف به بسیاری از افراد این امکان را می‌دهد تا بدون ایجاد خللی در انجام مسئولیت‌ها، در فرآیند حل مسئله شرکت کنند. در POB تمام وظایف با Microsoft Outlook هماهنگ شده تا نمای کلی در ساده‌ترین شکل خود باشد.

### مدیریت منابع

با مدیریت منابع POB می‌توانید زمان، مواد و سایر هزینه‌های مورد استفاده در یک رخداد یا درخواست خدمات را کنترل و نگهداری کنید. این روند به کاهش هزینه‌ها کمک کرده و فرآیند نظارت بر سوددهی هر یک از مشتریان و نیز توافقات سطح خدمات را تسهیل می‌کند.

### مدیریت صورتحساب

با مدیریت صورتحساب POB می‌توانید به ازای زمان، مواد و مخارج مورد استفاده در طی فرآیند حل مسئله، درخواست صورتحساب کنید تا تمام هزینه‌ها، از طریق توافقات سطح خدمات یا یک صورتحساب مجزا لحاظ شوند.

### حفظ رقابت

مدیریت پیشخوان خدمات POB می‌تواند به بهینه‌سازی کنترل، مدیریت و توسعه‌ی عملکردهای خدمات و بخش پشتیبانی و در نتیجه، حضور مؤثر در بازار رقابتی و پاسخگویی به نیازهای مشتریان به شما کمک کند.

### مزایا برای سازمان شما

با وجود POB، مدیران می‌توانند از کنترل پیوسته‌ی کیفیت، عملکرد و سطح خدمات خود مطمئن باشند. POB با آماده‌سازی خودکار برنامه‌ی فعالیتی دقیق برای تک‌تک کارشناسان، می‌تواند منابع در دسترس را شناسایی کرده و فعالیت‌های مربوط به حل مشکلات را برنامه‌ریزی و پیگیری کند.



صفحه‌ی اصلی مدیریت مرکز پیشخوان خدمات POB

## نظارت

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

## گزارش‌ها

می‌توانید به کمک امکانات بخش گزارش‌ها، در رابطه با هر نوع شاخص کلیدی عملکرد، گزارش بسازید و بدین ترتیب، از دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود مطمئن شوید. در دسترس بودن آمار و گزارش‌های آنلاین به شما اجازه می‌دهد که پیوسته بر رضایت مشتری، کیفیت خدمات، سودآوری و روند بازار نظارت داشته باشید.

«ما بسیار خوشحالیم که مشتری محصولی با بالاترین سطح گواهی‌نامه‌ها، از سازمان مورد اعتمادی همچون Pink Elephant هستیم. راهکارهای Wendia، از پیشخوان خدمات گرفته تا مدیریت دارایی‌ها، به ما در ایجاد یکپارچگی در فرآیندهای فناوری اطلاعاتمان کمک شایانی کرده است. انعطاف‌پذیری این راهکار باعث شد که بتوانیم آن را، متناسب با نیازهای کسب‌وکارمان، شخصی‌سازی کنیم. ضمن اینکه توانستیم همگی جنبه‌های زیرساخت فناوری اطلاعاتمان را به خوبی مدیریت کنیم.»

دانا هوگان، نایب رئیس بانک Armed Forces



## ویژگی‌های عملی مدیریت پیشخوان خدمات POB

مدیریت پیشخوان خدمات POB تمام اطلاعات مورد نیاز را در اختیار شما قرار می‌دهد تا فقط از طریق یک پنجره، باکیفیت‌ترین خدمات را به مشتریان خود ارائه دهید.

## مدیریت رخداد و مشکل

نرم‌افزار POB از فرآیندهای زیر پشته‌یانی می‌کند:

- مدیریت رخداد و هر رویدادی که روند تولید را مختل یا دچار وقفه می‌کند.
- مدیریت مشکلات، به منظور حل و فصل علل ریشه‌ای رخدادها
- نرم‌افزار POB، با ارائه‌ی امکانات زیر، امر حیاتی نظارت و به‌روزرسانی در طی گردش کار یک رخداد یا مشکل را تسهیل و تسریع می‌کند:

• جزئیات تاریخچه

• وضعیت (جدید، در حال پیشرفت، در حال تعلیق، اختصاص یافته، حل شده، خاتمه یافته)

• تأثیر / اولویت کسب‌وکار

• زمان صرف شده و هزینه‌ها

• گسترش

مدیریت موفقیت‌آمیز رخداد و مشکل نیازمند پایگاهی کارآمد و مناسب است. نرم‌افزار POB برای برخورداری شما از چنین پایگاهی، امکانات زیر را در اختیارتان قرار می‌دهد:

• 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 POB، روند حل و فصل رخدادها به نحو چشمگیری بهبود می‌یابد و دسترسی به دانش در سرتاسر سازمان شما میسر می‌شود. شما می‌توانید به کمک مدیریت دانش POB، با کسب و توزیع دانش مورد نیاز، به نتیجه‌ی مورد نظر دست یافته و مسائل را به سرعت حل کنید. سپس، می‌توانید دانش را از طریق پورتال کاربران POB، در اختیار مشتریان خود قرار داده تا آن‌ها نیز بتوانند مشکلات احتمالی‌شان را در کوتاه‌ترین زمان ممکن حل کنند.

## کارکرد نظرسنجی در ماژول SDM

با استفاده از ابزار ارزشمند نظرسنجی، می‌توانید از نظر مشتریانانتان در مورد خدماتی که دریافت کرده‌اند، مطلع شوید. ماژول SDM دارای یک برنامه‌ی عملکرد نظرسنجی است که می‌توان، به دلخواه، آن را به برنامه اضافه کرد.

## دسترسی به ماژول SDM

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