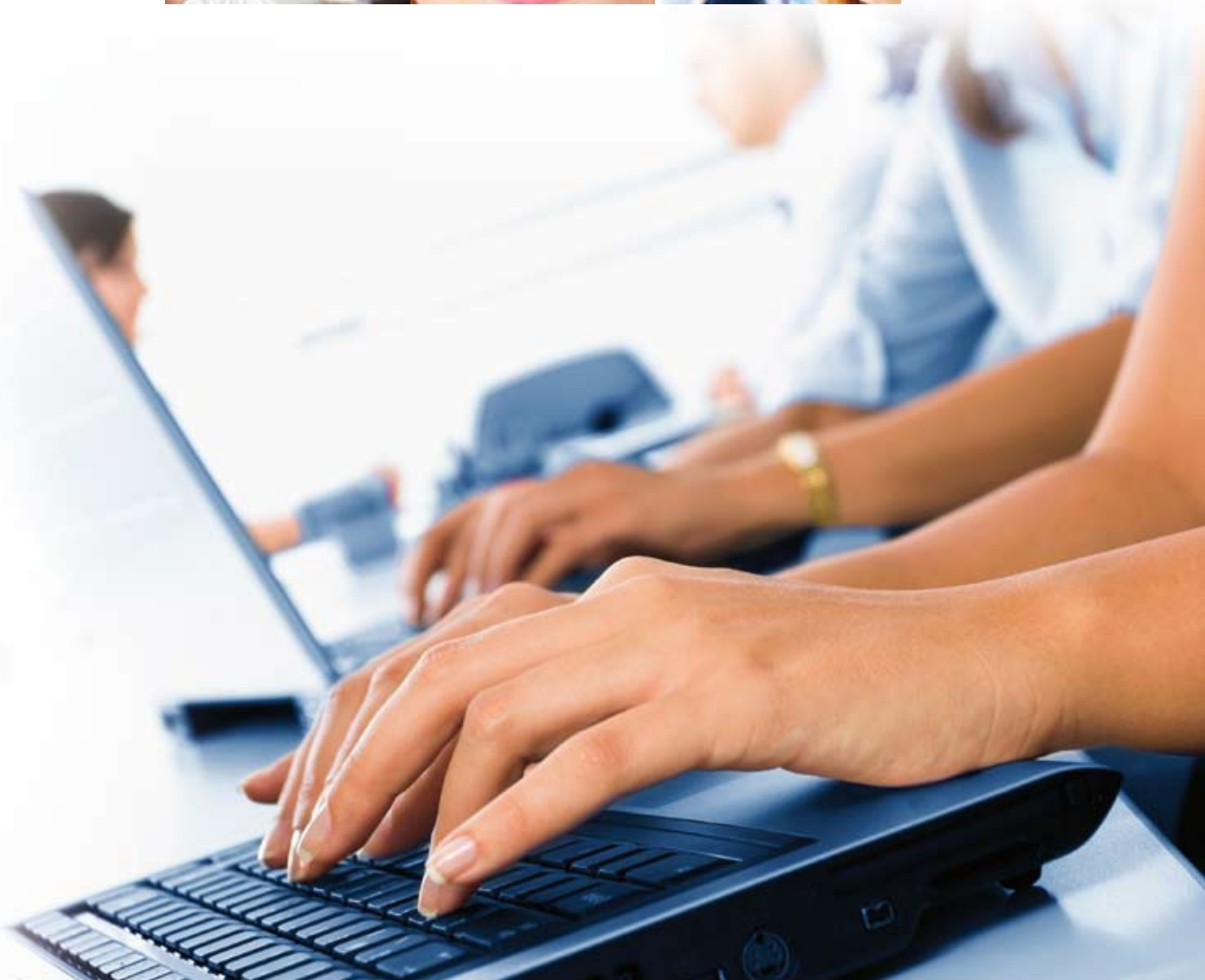


SuperOffice eJournal

för IT-helpdesk



SuperOffice®

SuperOffice eJournal för IT-helpdesk

“Helpdesk” refererar till en organisations system för hantering av serviceförfrågningar och felrapporter. “Helpdesk” är tillgänglig för både interna och externa kunder.

I små organisationer kan IT-chefer enkelt ta emot felanmälan via telefonsamtal. I större organisationer, där fler felanmälningar förekommer, blir det snabbt ett ineffektivt tillvägagångssätt. För maximal effektivitet bör IT-chefer hantera ärenden baserat på prioritet, och inte hantera ärenden utifrån när de uppstår i turordning.

Med SuperOffice får IT-personal hjälp att hantera, sortera och besvara serviceförfrågan med den effektivaste metoden, vilket ger lägre kostnader och nöjdare slutanvändare.

“Självbetjäning”(linje 0)

Programmet omfattar en komplett Internetgateway som enkelt kan integreras på befintliga internet- och intranätsidor. Kunder kan enkelt utföra åtgärder själva i onlinekundcentret. Specifika data lagras om varje kund, inklusive frågestatus, historik och inköphistorik. Informationen uppdateras fortlöpande. Det betyder att användare kan hålla sig uppdaterade och få svar på frågor som annars skulle resulterat i ett telefonsamtal till IT-avdelningen.

- AutoFAQ (Vanliga frågor)

FAQ är en reserverad kunskapsdatabas med relevanta ärenden, frågor som besvarats tidigare och tips som IT-avdelningen vill publicera. I kunskapsdatabasen finns en sökmotor som hjälper användaren att hitta relaterade artiklar baserat på sökord, tidpunkter, bransch o.s.v. Det är enkelt för IT-avdelningen att lägga ut information i FAQ-basen. De kan också dela in FAQ-basen i kategorier utifrån bransch, produkt och problem för att underlätta sökningen.

- Avancerade formulär

Det är viktigt att registreringen av ärenden är så enkel som möjligt. Ju mer förifylld information, desto bättre. Detta kan anpassas efter varje enskild IT-avdelnings krav, så att formulär matchar produktportfölj, serviceavtal o.s.v.

- Dokumentation

Det är enkelt för IT-avdelningar att göra dokumentation, såsom användar- och underhållshandböcker samt buggar/programfixar allmänt tillgängliga.



Service desk

Service desk hanterar felmeddelanden, driftproblem, användarförfrågningar, ändringsönskemål o.s.v. Förfrågningar kan komma från linje 0, telefon eller e-post. När ett ärende registreras får användaren automatiskt en bekräftelse och ett ärendenummer. Det ger kunder möjlighet att spåra ärendet från deras egna kundwebbsidor. All kommunikation och aktivitet för ett ärende loggas, så att historiken sparas.

- Intelligent fördelning

Nya ärenden styrs till IT-anställda med användardefinierade nycklar. Nycklarna kan baseras på innehåll (nyckelord), geografi/språk, arbetsbelastning, effektivitet, produktgrupper eller en kombination av dessa. På så vis utnyttjas resurserna effektivt och antalet ärendeöverföringar minimeras. Om en anställd inte är på plats, vidarebefordras ärendet automatiskt till någon annan.

- Eskalering/prioritering (SLA)

Individuella eskaleringsrutiner kan ställas in utifrån servicenivåavtal per användare/användargrupp. Det säkerställer att kritiska problem administreras inom överenskommen tidsram.

- Ärendehantering

När ett ärende registreras får användaren en bekräftelse på att det tagits emot. SuperOffice eJournal ger IT-medarbetare mer än bara data från registerdatabasen, de får också utmärkt översyn över användares öppna/stängda ärenden. IT-medarbetare kan använda både FAQ-basen och hela ärendedatabasen för att söka efter liknande eller identiska ärenden, för att slippa dubbelarbete.

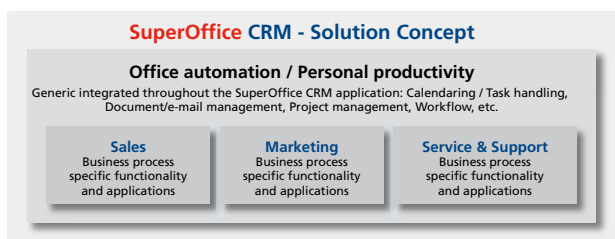
All kommunikation mellan användare och IT-avdelningen registreras i en journal som sparas i befintligt ärende/befintlig order eller läggs upp i en ny. Det betyder att all historik är lättillgänglig på en enda skärmbild, och att användare alltid kan lägga till kommentarer via webbsidan. IT-medarbetare avgör vilka meddelanden användaren får åtkomst till. Intern kommunikation kan därför döljas, medan svar på frågor publiceras i användarcentret. Uppdrag kan enkelt omdirigeras när en IT-medarbetare loggar ut eller slutar för dagen.



SuperOffice eJournal för IT-helpdesk

SuperOffice CRM

SuperOffice eJournal är en integrerad del i SuperOffice CRM-produktportfölj, som omfattar affärsprocesser och funktionalitet inom personlig produktivitet, marknadsföring, försäljning, administrering, service och support.



SuperOffice CRM-lösningar är ledande i Europa och används av mer än 11 000 organisationer för att stödja, automatisera och förbättra alla kundorienterade affärsprocesser.

För mer information om våra övriga produkter besök oss gärna på www.superoffice.se, ring oss på 08-522 33 800 eller skicka ett mail till info@superoffice.se.

Systemkrav

Kontakta oss för tekniska systemkrav.

Huvudkontor

SuperOffice ASA
Tlf: +47 23 35 40 00
www.superoffice.com

Sverige

SuperOffice Sweden AB
Tlf: +46 8 522 33 800
www.superoffice.se

Nederländerna

SuperOffice Benelux B.V.
Tlf: +31 73 6 919191
www.superoffice.nl

Danmark

SuperOffice Danmark A/S
Tlf: +45 70 10 22 01
www.superoffice.dk

Storbritannien

SuperOffice Software Ltd.
Tlf: +44 870 770 3000
info@superoffice.co.uk

Norge

SuperOffice Norge AS
Tlf: +47 23 35 40 00
www.superoffice.no

Tyskland

SuperOffice Germany GmbH
Tlf: +49 231 75 860
www.superoffice.de

Schweiz

SuperOffice Team Brendel AG
Tlf: +41 061 338 3737
www.superoffice.ch



SuperOffice®

www.superoffice.se