

УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСАМИ

РЕШЕНИЕ DIGITAL Q.SERVICEDESK

ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ БИЗНЕСА



УДОБНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЯ



ПОВЫШЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЁЕННОСТИ КЛИЕНТОВ



СОКРАЩЕНИЕ СРОКОВ ОБРАБОТКИ
ОБРАЩЕНИЙ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



ЭФФЕКТИВНОЕ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЕ
УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМИ ПРОЦЕССАМИ



АНАЛИТИКА ДАННЫХ
ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ УСЛУГ И ПРОДУКТОВ



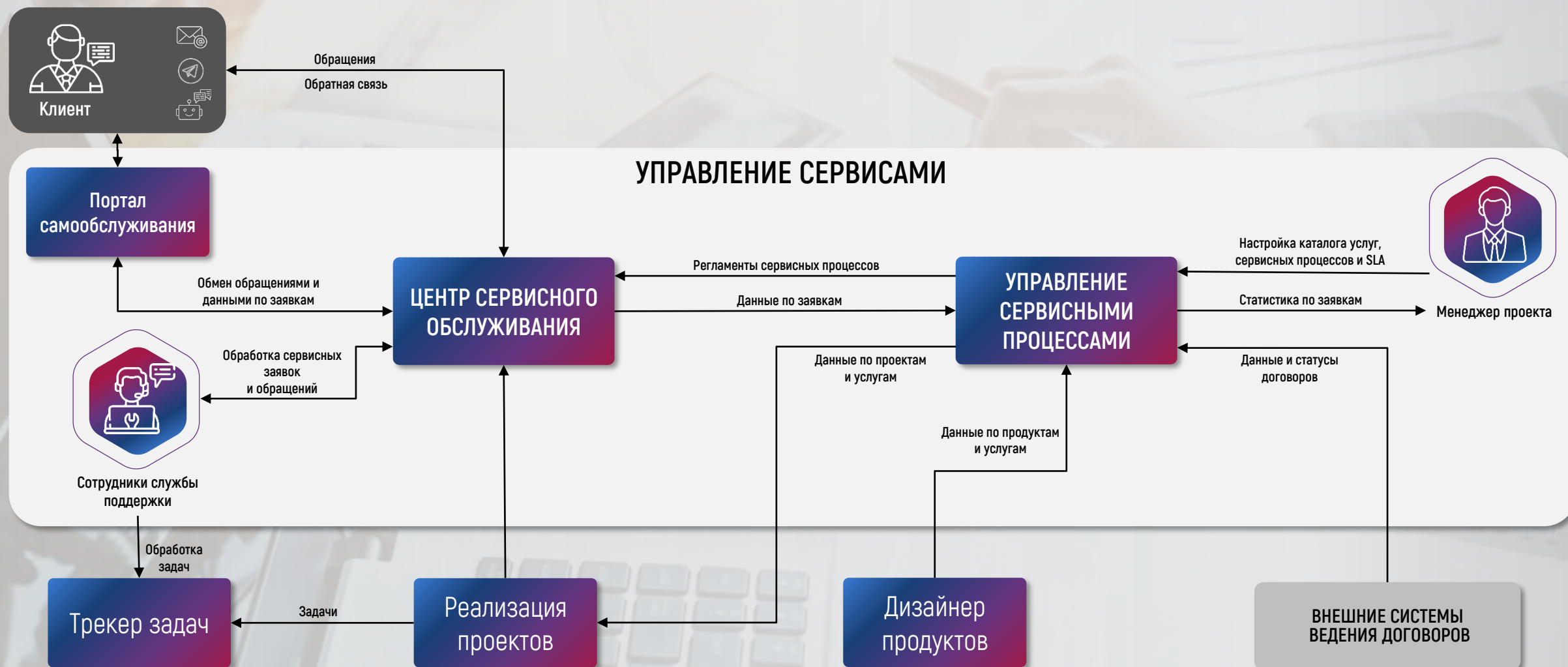
КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ СЕРВИСНЫХ
ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПЕРЕД КЛИЕНТОМ

ВОЗМОЖНОСТИ РЕШЕНИЯ

Для чего нужен Digital Q.ServiceDesk

- ☑ Организация и автоматизация омниканального приема обращений
- ☑ Создание и настройка бизнес процессов внутренней и внешней поддержки
- ☑ Управление каталогом услуг и продуктов с гибкой настройкой параметров для каждого клиента
- ☑ Индивидуальная настройка портала самообслуживания под клиента
- ☑ Организация конференцсвязи с пользователем
- ☑ Настройка отчетности. Дашборды и аналитика

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ



СОСТАВ РЕШЕНИЯ



ПОРТАЛ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ



ЦЕНТР СЕРВИСНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ



УПРАВЛЕНИЕ
СЕРВИСНЫМИ
ПРОЦЕССАМИ



АНАЛИТИКА И
ОТЧЕТНОСТЬ

ПОРТАЛ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

- ✓ Создание обращений по доступным услугам
- ✓ Реестр обращений
- ✓ Переписка со службой поддержки (специалистами)
- ✓ База знаний по предоставляемым услугам
- ✓ Информационный блок
- ✓ Организация аудио связи и быстрого доступа к экрану
- ✓ Чат-бот

ЦЕНТР СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ☑ Работа с обращениями
- ☑ Вывод информации по клиенту при звонке
- ☑ Обработка сервисных заявок
- ☑ Автоматическая категоризация и распределение
- ☑ Групповая и ролевая модель
- ☑ Подсветка критичности, SLA и другие уведомления
- ☑ Горизонтальная и вертикальная эскалация
- ☑ Списание времени
- ☑ Обратная связь по оказанной услуге

УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМИ ПРОЦЕССАМИ

- ☑ Создание, настройка сервисных процессов и их параметров
- ☑ Настройка правил и регламентов оказываемых услуг
- ☑ Планирование графика работ сотрудников
- ☑ Настройка правил комплектности рабочей смены
- ☑ Контроль отклонений по списаниям
- ☑ Настройка уровней воздействия инцидентов
- ☑ Контроль исполнения SLA и OLA
- ☑ Калькулятор расчета стоимости сервисных услуг

ОТЧЕТНОСТЬ И АНАЛИТИКА

Готовые статистические отчеты и дашборды для эффективного управления процессами

- ✓ Производственные показатели
- ✓ Финансовые показатели
- ✓ Мастер отчетов
- ✓ Выполнение поставленных целей
- ✓ Автоматическое формирование и отправка отчетов



УНИКАЛЬНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЯ



Встроенная ВКС



Автоматизация процесса
управления проблемами



Автоматическая категоризация ответов
заявителя



Калькулятор сервисных услуг



СПАСИБО

Россия, 127018, Москва
ул. Полковая, д. 3, стр. 14
Т: +7 (495) 780 7575; 789 9339
info@diasoft.ru, www.diasoft.ru