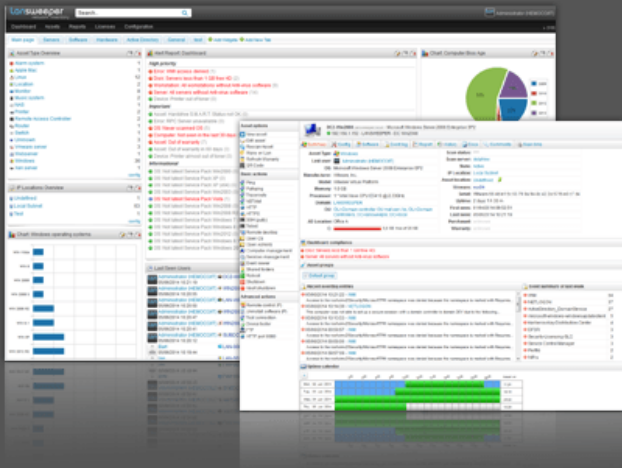


Help Desk és IT Szolgáltatások Hibajegy kezelő megoldása



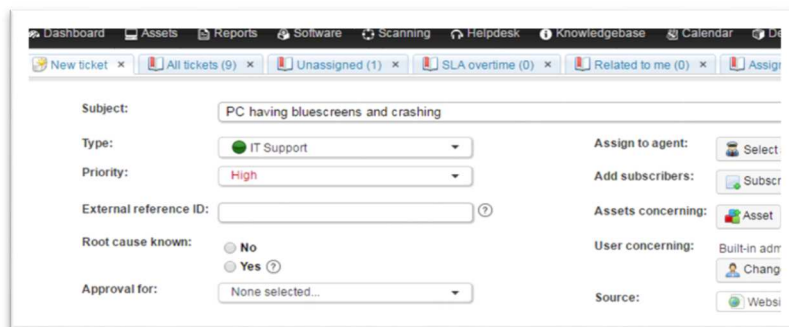
Lansweeper-nek ez a szolgáltatása egy robusztus jegyrendszer. Lehetővé teszi, hogy a cég belső alkalmazottai és külső partnerei kérdéseket, kéréseket intézzenek az IT munkatársakhoz és támogatást kérjenek.

- Integrált eszköz menedzsment
- Korlátlan felhasználószám
- Átfogó SLA-követés

Központosítsa minden Help desk kommunikációját

A Lansweeper Help Desk maximálisan konfigurálható, így tökéletesen illeszthető a különböző méretű szervezetekhez. A szervezet minden osztálya élvezheti a jegykezelés és az eszközmenedzsment előnyeit. Minden lehetséges funkciója mellett a web alapú IT helpdesk a legnépszerűbb az IT szakemberek között. Egy álom válik valóra minden support csapat számára az eszköz nyilvántartás és a szerviz szolgáltatások közötti zökkenőmentes kapcsolat révén. Az IT szakemberek azonnali és naprakész információt kapnak a használatban lévő IT eszközökről. Az IT szolgáltatás nem csupán IT támogatást jelent.

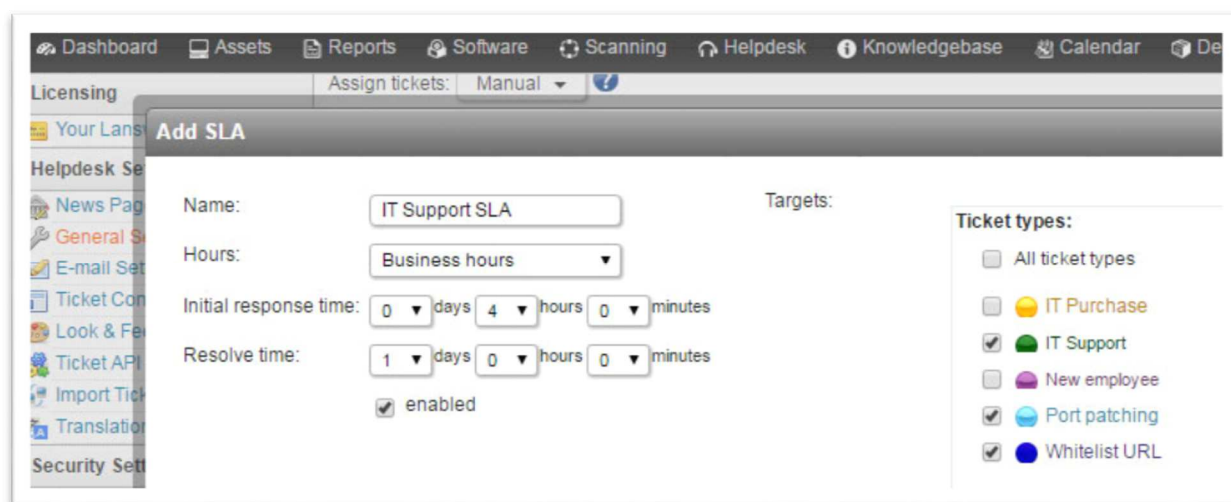
Mindenki, aki közelebbről megnézi a konfigurációs lehetőségeket, felfedezheti milyen rugalmas a szerviz kezelőfelület valójában. A jegykezelő rendszerben például a sales csapat könnyen követheti a lead-eket és kapcsoltnba léphet új ügyfelekkel vagy nyomon követheti az üzleti lehetőségeket. Minden részleg, beleértve a HR-t és a Jogi osztályt, tudja használni a hibajegy kezelő rendszert, hogy indíthasson hibajegyet, visszajelzést adjon és elősegítse a belső kommunikációt. A csoport- és feladatalapú rendszer gondoskodik róla, hogy minden felhasználó beléphessen az alkalmazásba, de csak oda, ahova a jogosultságával az neki megengedett. A jegyrendszer használata növeli a hatékonyságot, a produktivitást és a kommunikációt minden céges üzletágnál az üzemeltetéstől a felső vezetésig.



Illessze a Help desket az üzletéhez

Ennek így kellene lennie, nem pedig fordítva. Nincs két egyforma üzlet és a Help desk szolgáltatással szemben támasztott követelmények is eltérőek, sőt idővel fejlődnek. A Lansweeper lehetővé teszi, hogy tesztre szabjon mindent, beleértve a hibajegyek típusát és állapotát, fontosságát, SLA-kat, csoporttagságot, felhasználói jogokat és még sok minden mást. Állítsa be úgy a belső help desk működését, hogy megfeleljen a napi munkafolyamatainak! Készítsen teljesen testreszabott mezőket, amik tartalmazzák a hibajegy specifikus információkat, hogy leegyszerűsítse a hibajegy életciklusát. Ezek az egyéni mezők biztosítják a részletesebb keresési lehetőségeket és elősegítik átfogó riportok készítését. A végfelhasználók a hibajegy kereső beállításokat el tudják menteni, hogy folyamatosan felügyeljék, több nyitott lapon párhuzamosan kezeljék és naprakészen tartsák a web konzolról vagy e-mailről beérkező értesítéseket.

Tegye egyedivé a felhasználói élményt azzal, hogy védjegyezze a felhasználói felületet. Definiáljon dinamikus e-mail sablonokat és többféle aláírást, hogy optimalizálja a hatékonyságot minőségi kompromisszumok nélkül. Kerülje a manuális munkát, használja az automatikus hibajegy feladást, vagy az előre definiált hibajegy tulajdonságokat! A hibajegyek létrehozhatók és aktualizálhatók a webes felületen, e-mailen vagy az API-nak címezve külső alkalmazásokból. Minden információforrás kölcsönhatásba lép a szerviz pulttal és irányítja a munkafolyamatot az előzetes tervek alapján. A hatékony és professzionális kommunikáció alapvető, hogy biztosítsa minden résztvevő elégedettségét. Helpdesk felhasználók egy alaposan kidolgozott és tesztre szabható eszközkészlettel rendelkeznek, hogy gyors és konzisztens szolgáltatást tudjanak biztosítani.



Optimalizálja a teljesítményt, kezelje hatékonyan az üzemeltetést

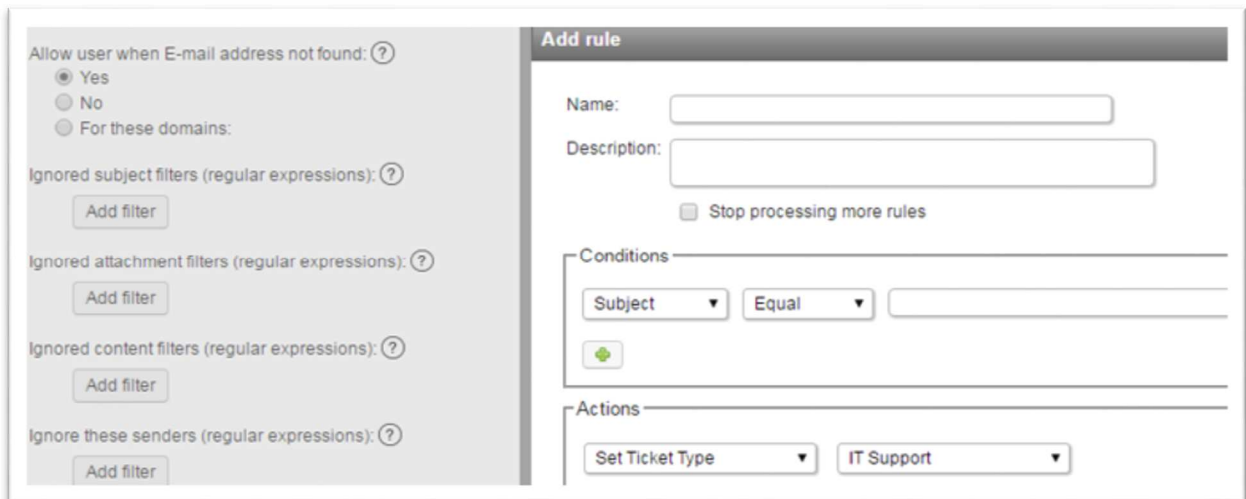
Egy jól működő szolgáltatás a hibajegyek irányításánál a szakemberek tudását és elérhetőségét egyaránt figyelembe veszi. A hibajegy forrásától függetlenül, a Lansweeper Help Desk minden beérkező hibajegyhez a megfelelő személyt tudja rendelni a beállított konfiguráció alapján. Minden érintett résztvevő megkapja a hibajegyre vonatkozó frissítéseket a beállított automatikus válaszok által. Az automatikus zárási folyamat ennél is tovább megy, amikor egy jegy életciklusa végére ér.

Az e-mailek szétosztása történhet akár kulcsszavak alapján is, és meghatározható az ügyfélhez rendelt prioritás is. Beállítható, hogy a hibajegyek elosztása egyenletes legyen az együtt dolgozó csapat tagjai között, de akár egyesével is

kaphatnak feladatokat a csapat tagjai. A lehetőségek tágak, akár egy bonyolult SLA nyomkövető rendszer is üzemeltethető, sőt, a végtelen lehetőségek akkor látszanak igazán, amikor az API-n keresztül külső programok is beépíthetők a folyamatba.

Az áttekintő oldalakat a felhasználók saját beállításai szerint konfigurálhatják, ezáltal valós idejű áttekintést kaphatnak arról, hogy mi történik az egész szervizben. Egyedileg beállított grafikonok használatával megjeleníthetők a válaszütemre és a megoldásra vonatkozó trendek, emellett értékes üzleti intelligencián alapuló riportok is készíthetők.

Kezelje, hogy ki, milyen információkhoz és funkciókhoz fér hozzá, egy többszintű, szerep-alapú jogosultsági rendszerben. Ezáltal minden munkatárs hatékonyan végezheti a munkáját, egyúttal az érzékeny adatokhoz Ön korlátozhatja a hozzáférést.



Integrált Asset Management web konzolon

A Help Desk a Lansweeper beépített funkciója, az informatikai eszközközkezelő megoldás szerves része. A single-sign-on bejelentkezéssel a környezetében használt bármely kommunikációs csatornához hozzáférhet a hálózaton. Az IT eszközökhöz kötődő hibajegyekben, profi módon naplózott és dokumentált az összes keletkező esemény, az IT leltárt készítő rendszer felhatalmazza a hibajegykezelő rendszert, hogy azonnal lekérje az egész hálózatra vonatkozó lényeges információkat.

