

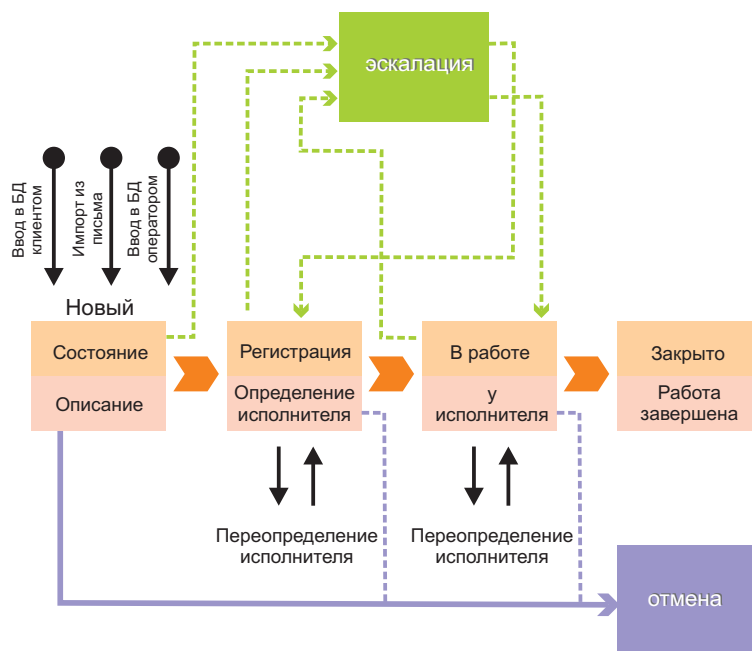
Netris Help Desk – универсальная система, позволяющая автоматизировать прием заявок на техническое обслуживание клиентов и сотрудников компании, а также планировать деятельность и контролировать работу службы поддержки.

Как это работает?

Каждый вопрос, добавленный в систему Netris Help Desk, обрабатывается по определенным правилам и принципам. Последовательность обработки заявки определяется сценарием, выбор которого зависит от параметров, указанных при вводе. Различные сценарии могут существовать для обработки обращений, связанных с отдельными продуктами (услугами), сервисными договорами, клиентами.

Сценарий определяет:

- Параметры перехода заявки из одного состояния в другое;
- Начальные состояния, присваиваемые вопросам после регистрации;
- Конечные состояния, после которых обработка заявки прекращается;
- Настройку дополнительных действий, выполняемых автоматически в определенных состояниях: таймеры, уведомления, эскалации;
- Распределение вопросов по сотрудникам.



Параметры ввода заявки

- Тема вопроса (настраиваются заранее);
- Вопрос – содержание вопроса;
- Клиент;
- Сервисный договор – договор на оказание услуг клиенту (регистрируется ранее);
- Продукт или услуга, по которой следует оказать поддержку согласно договору (регистрируется ранее);
- Приоритет вопроса (настраиваются заранее);
- Тип вопроса (настраиваются заранее).

К обращению можно присоединить файлы, иллюстрирующие проблему.

В зависимости от клиента, сервисного договора или выбранного продукта, вопросу присваивается сценарий, который будет определять дальнейшие аспекты обработки вопроса.

Добавление вопроса

Тема:

Вопрос:

Клиент:

Сервисный договор:

Продукт или услуга:

Приоритет:

Тип:

Публиковать:

Файл 1:

Файл 2:

Файл 3:

Файл 4:

Файл 5:

Обработка обращения

Изменение состояния заявки осуществляется оператором. При изменении состояния можно назначить сотрудника, который будет являться ответственным за обработку вопроса, а также изменять практически все параметры вопроса.

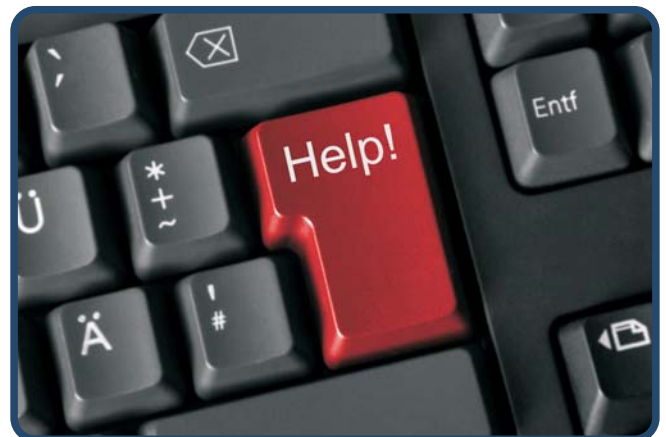
При обработке вопроса доступен просмотр и редактирование истории взаимодействия по заявке:

- Просмотр сообщений и истории изменения состояния вопроса;
- Просмотр событий по вопросу: изменения ответственных сотрудников и эскалация;
- Просмотр и изменение файлов, привязанных к вопросу;
- Просмотр и редактирование связанных вопросов. Например, при выявлении ошибки в ПО, по которому осуществляется поддержка, следует создать несколько вопросов для всех клиентов-владельцев данного ПО и связать их между собой. Связь может быть разных типов. Типы связи настраиваются заранее.
- Просмотр активных таймеров по вопросу. Таймеры уведомлений применяются для определения сроков перехода вопроса из одного состояния в другое. Таймеры задаются в сценарии.

Основные преимущества

- Несколько вариантов регистрации вопроса в системе:
 - Внесение в БД непосредственно клиентом;
 - Получение на электронный почтовый ящик и импорт в БД;
 - Внесение в БД оператором системы.

- Гибкая настройка алгоритма обработки вопросов (сценариев).
- Настройка важности. Важность позволяет задать дополнительный приоритет обращению.
- Использование XSLT-шаблонов. Позволяет расширить функционал за счет добавления шаблонов для вычисления важности, шаблонов генерации текста эскалации/уведомления, а также шаблонов для настройки правил срабатывания таймеров.
- Возможность работать с контрагентами. Каждый сотрудник компании-партнера также может быть зарегистрирован в системе, после чего получает возможность регистрировать вопросы и обрабатывать их.
- Возможность настройки большого количества справочников. Справочники хранят предустановленные данные, которые потом могут быть использованы в системе: роли, календарь выходных дней, состояния и т.д.
- Предоставление отчетно-статистической информации. Статистика может быть предоставлена по различным категориям.



Netris Product Portfolio:

iVision IPTV Middleware
iVision Hosted Edition
iVision PC Solution
iStream VoD Server
Netris DMA
Netris Order Management System
Netris Debt Collection

Торговая марка Netris является собственностью компании "Нетрис".

The logo for Netris, featuring a stylized blue icon of three squares arranged in a 2x2 grid (with the bottom-right square missing) to the left of the word "Netris" in a bold, blue, sans-serif font.

Россия, 121087, Москва,
2-й Южнопортовый проезд, д.18, стр.2
Тел. +7 (495) 950 55 25
E-mail: info@netris.ru
<http://www.netris.tv>