

Řešení problémů

Helpdesk pro zákazníky i řízení kvality

Příjem hlášení o problému

- ✓ Email - napojení na firemní emailový server, příjem zpráv včetně příloh
- ✓ Možnost efektivního napojení i na uživatelskou schránku – stahování vybrané složky
- ✓ Zprávy z web formuláře – integrace do stránek firmy
- ✓ Možnost stránky pro nahlášení reklamace přímo k objednavce / dodávce
- ✓ Evidence přijatých volání včetně nepřijatých hovorů – možnost dohledat, kdy se zákazník ozýval

Zpracování ticketu

- ✓ Automatické přiřazení odpovědnosti za ticket podle zákaznických skupin
- ✓ Sledování SLA – kontrola termínů
- ✓ Možnost předávat ticket i sdílení veškeré komunikace
- ✓ Hierarchie tiketů, možnost spojit stejné problémy do jednoho
- ✓ Vytváření a předávání úkolů k řešení problému
- ✓ Rychlý náhled na jiné problémy hlášené zákazníkem
- ✓ Odeslání SMS, emailu i možnost volání přímo ze systému přes call bránu
- ✓ Varování, pokud hrozí porušení SLA – odeslání zprávy vedoucím pracovníkům

Provázanost na jiné záznamy

Propojení s:

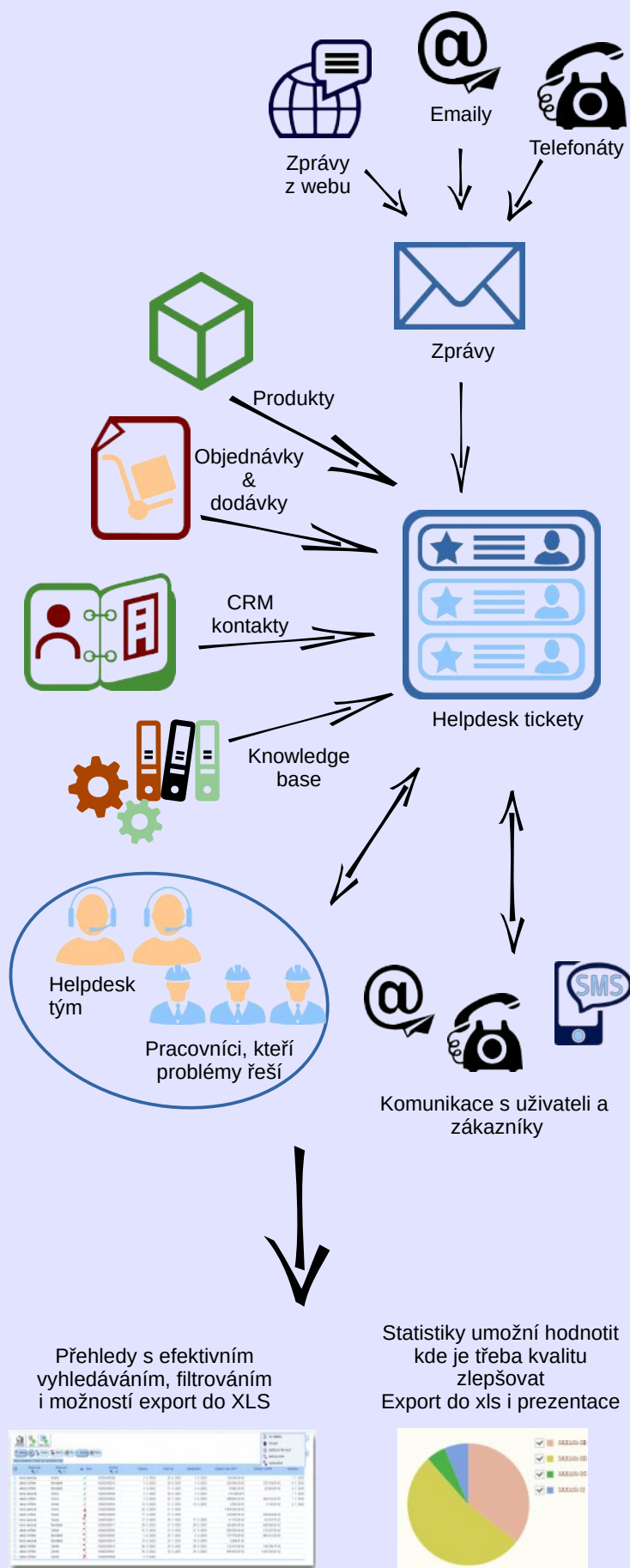
- ✓ evidencí zákazníků, kontaktů a CRM komunikací – sdílení kontaktů
- ✓ objednávkami a nabídkami – možnost sledovat veškerou komunikaci ohledně konkrétní objednávky a dodávky
- ✓ produkty i vlastními aktivy – možnost sledovat, ke kterým produktům se váže nejvíce problémů

Integrace, organizace i ochrana informací

- ✓ Možnost rozdělení helpdesku na samostatné skupiny
- ✓ Knowledgebase umožňující sdílení zkušeností

Efektivní komunikace

- ✓ Veškerá komunikace na jednom místě
- ✓ Sdílený přehled všech kontaktů
- ✓ Rychlé zadání nového kontaktu z emailu a nástroje pro správu kontaktů
- ✓ Možnost volat z mobilu přes firemní call centrum
- ✓ Historie obchodní i helpdesk komunikace
- ✓ Automatické překlady zpráv do cizích jazyků
- ✓ Jasné oddělení interní a externí komunikace



Automatizujeme řízení kvality

Správa problémů, automatizace činností, dokumentace řešení

Kdo řeší problém?

Ten, kdo ho dostal k vyřešení

Ten, kdo si ho vzal sám na starost

Dokončeno Beru si

Chybový kód C1

Myčka nádobí zobrazuje chybový kód C1, jednou zapípá nebo jednou zabliká kontrolka.
Signalizuje to problém s přívodem vody.
Zkontrolujte tlak přívodu vody.

- Zkontrolujte, zda z jednoho vodovodního kohoutu naplníte 10litrový kbelík do 1 minuty nebo 5litrový kbelík do 30 sekund.
- Pokud ne, je tlak vody pro provoz myčky nádobí příliš nízký a měli byste se obrátit na svého dodavatele vody.

Nahlášené, nevyřešené problémy mají na svém stole ti, kterých se týkají

Problém nemá zadaného řešitele.
Přihlásím se k jeho vyřešení



Obtížný problém

Rozdělím ho na části

Přizvu kolegy na pomoc

Vytvořím pomocné úkoly

	Název
★	Chybový kód Ed
★	Neteče teplá voda

Problémy se opakují

Učím se z dříve odstraněných

Proces od nahlášení k vyřešení

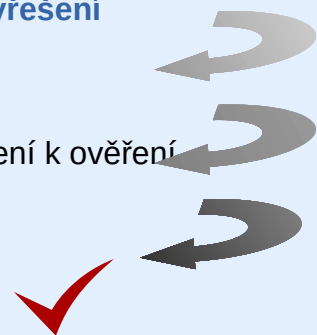
Nový problém

Předán řešiteli

Odstraňování problému

Vyřešení problému a předání k ověření

Vyřešená závada



Váš dodavatel AyMINE



PDQM, s. r. o.
Ve Střešovičkách 169 / 37
Praha



+420 605 203 938
i_pdqm@pdqm.cz



Helpdesk na stránkách AyMINE



Uživatelská dokumentace k helpdesku