

Service Desk

Nástroj pro rychlé a efektivní řešení požadavků a komunikace uživatelů systému GINIS s dodavatelem.



Prohlédněte si modul na mobilu

Vyhnete se složitým strukturám e-mailových konverzací a řešte snadno a rychle požadavky týkající se systému GINIS. Pracujte s přehledným, a především bezpečným komunikačním nástrojem, který vám upravíme na míru podle vašich přání a požadavků. Získáte tak nepřetržitý přehled o stavu jednotlivých, aktuálně řešených i historických požadavků.

PODPORA

Zákazník má nepřetržitě přehled o stavu požadavku. Po identifikaci je požadavek (incident) ihned řešen Callcentrem společnosti GORDIC. Díky jednotnému systému je ihned notifikován autor konkrétního produktu, a tím je zaručena maximální rychlost řešení.

DOSTUPNOST

Jednoduchý a dostupný nástroj z kteréhokoliv místa na světě. V rámci identifikace požadavku (Incidentu) jsou informace např. o konfigurační položce doplňovány automaticky a tím je kromě minimalizace chybných vstupních dat zajištěna i rychlost zadání.

INTEGRACE

Kromě úprav na míru v rámci systému lze ideálního souladu s vašimi požadavky docílit i jeho integrací pomocí standardizovaných nebo specializovaných webových služeb s libovolným service deskovým nástrojem včetně podpory SLA, procesů apod.

KOMUNIKACE

Zákazník má k dispozici jednotný komunikační kanál, díky kterému je pravidelně informován o dostupnosti služeb, o reakci na vlastní požadavek, o stavu tiketu apod., o žádostech operátorů apod. Všechny tyto informace vidí v uživatelsky přívětivému rozhraní.

VÝHODY A PŘÍNOSY

- Efektivní řešení požadavků a podnětů uživatelů jakékoliv modifikace systému GINIS
- Dostupnost odkudkoliv díky webovému rozhraní bez nutnosti složitých instalací
- Důraz na vysokou úroveň kybernetické bezpečnosti a možnost integrace nástroje
- Možnost rozšíření nebo úpravy nástroje dle potřeb konkrétní organizace
- Kompletní komunikace v jednoduchém a uživatelsky přívětivém rozhraní
- Přehled aktuálních i historicky řešených požadavků jako součást nástroje