客服支持系统helpdesk的分析模型

1. 概述

Helpdesk是一个客服支持系统，它的主要功能是客服可以把工作中遇到的问题提交到helpdesk系统中去，技术支持经理可以查看到客服提交的问题，然后将问题按照不同的类别分配给技术支持组的某个成员去解决，负责解决该问题的技术支持组成员开始解决该问题时将问题的状态改为“开始解决”，当技术支持组成员解决问题之后将该问题的状态设置为“成功解决”，问题成功解决之后，提出问题的客服可以对问题解决的结果进行评价，反应自己对这次问题解决过程的满意程度。通过这个系统，客服的问题将被详细记录与跟踪，可以提高技术支持组解决问题的效率，技术支持经理可以看到所有组内员工解决问题的情况，这对于技术支持经理对组内员工工作表现的了解很有帮助，同时可以提高技术支持组成员的工作积极性。

1. Helpdesk系统的功能需求