

## CRM (Client Relationship Management)

*For Internet Service Providers*

### 1. Javni dio za prijavu problema/zahijevanje podrške

Neprijavljeni korisnik ima pravo da prijavi problem ili zatraži podršku u vezi neke od usluga koje pruža ISP. Podaci koje je potrebno da unese su:

- Ime i prezime
- Jedinstveni pretplatnički broj ili kod
- Kategorija zahtjeva (podrška/pomoć ili prijava problema)
- Potkategorija problema (Internet, Telefonija, Televizija)
- Opis zahtjeva
- Prioritet (hitno, nije hitno)
- Kontakt telefon
- Mail adresa
- Saglasnost za primanje mail-a o statusu zahtjeva na navedenu adresu

Nakon toga, korisniku se prikazuje poruka o uspješnom evidentiranju zahtjeva i dodjeljuje mu se jedinstveni kod zahtjeva na osnovu koga će u svakom trenutku moći provjeriti u kojoj fazi rješavanja je njegov zahtjev.

### 2. Modul za administriranje zahtjeva

Nakon evidentiranja, zahtjev se proslijeđuje administratoru portala koji ima zadatak da klasifikuje zahtjeve, razdvoji bitne od nebitnih (u slučaju da je neko unio neispravan zahtjev, duplirao postojeći itd.) i uputi zahtjev na rješavanje zaduženom operateru.

Zahtjev se proslijeđuje operateru na osnovu njegove pripadnosti sektoru (imamo Sektor za podršku i Sektor za prijavu kvara) i na osnovu njegove specijalizacije (Internet, Telefonija ili Televizija). Jedan operater mora biti specijalizovan makar za jednu oblast, a može biti specijalizovan i za više oblasti.

Pravilo za proslijeđivanje koje administrator poštuje je da zahtjev dobije operater sa najmanjim brojem tekućih zahtjeva, kako bi svi podjednako bili opterećeni. Ovo znači da mora imati i lako dostupan podatak o opterećenosti svakog operatera kako bi brzo mogao da odluči.

Sem dodjele, administrator ima uvid u sve već raspoređene zahtjeve, može vršiti preraspodjelu kao i mijenjati statuse.

### 3. Modul za operatere

Operater vidi svoje zahteje tj one koje je njemu uputio administrator, ulazi u pojedinačni i nakon rješavanja mijenja status zahtjeva i piše komentar ukoliko je to potrebno.

Pojedini statusi povlače obavještenje (slanje mail-a korisniku). Ukoliko je odabran neki od statusa koji povlači slanje obavještenja, potrebno je na mail poslati predefinisani tekst ukoliko je korisnik naznačio da je saglasan da prima mail-ove obavještenja.

### 4. Modul za izvještavanje

Potrebno je implementirati sledeće izvještaje:

- Izvještaj o učinkovitosti operatera
- Izvještaj o potkategoriji sa najviše/namjanje prijava problema
- Izvještaj o potkategoriji sa najviše/namjanje zahtjeva za podršku