

HelpDesk – Platforma rozwiązywania problemów IT

1. Opis systemu

System jest przeznaczony dla firmy obsługującej pomoc biurową. Działalność firmy polega na aktualizacji oprogramowania, naprawy usterek i wymiany sprzętu komputerowego. Klienci mogą zgłaszać problemy osobiście lub telefonicznie.

Siedziba firmy znajduje się w Gdańsku, obsługuje kilku, kilkunastu klientów biznesowych z którymi ma podpisany kontrakt. Zasięg działalności obejmuje teren trójmiasta i okolic. W firmie pracuje konsultant telefoniczny zajmujący się przyjmowaniem zgłoszenia, pracownicy terenowi, kilku techników którzy zajmują się, rozwiązywaniem problemów i zamawianiem sprzętu komputerowego od zakontraktowanej hurtowni. Firma udziela pomocy zdalnej i lokalnej u klienta.

Firma prowadzi swoją działalność od krótkiego czasu i nie posiada jeszcze systemu informatycznego. Zgłoszenia wykonywane są na bieżąco.

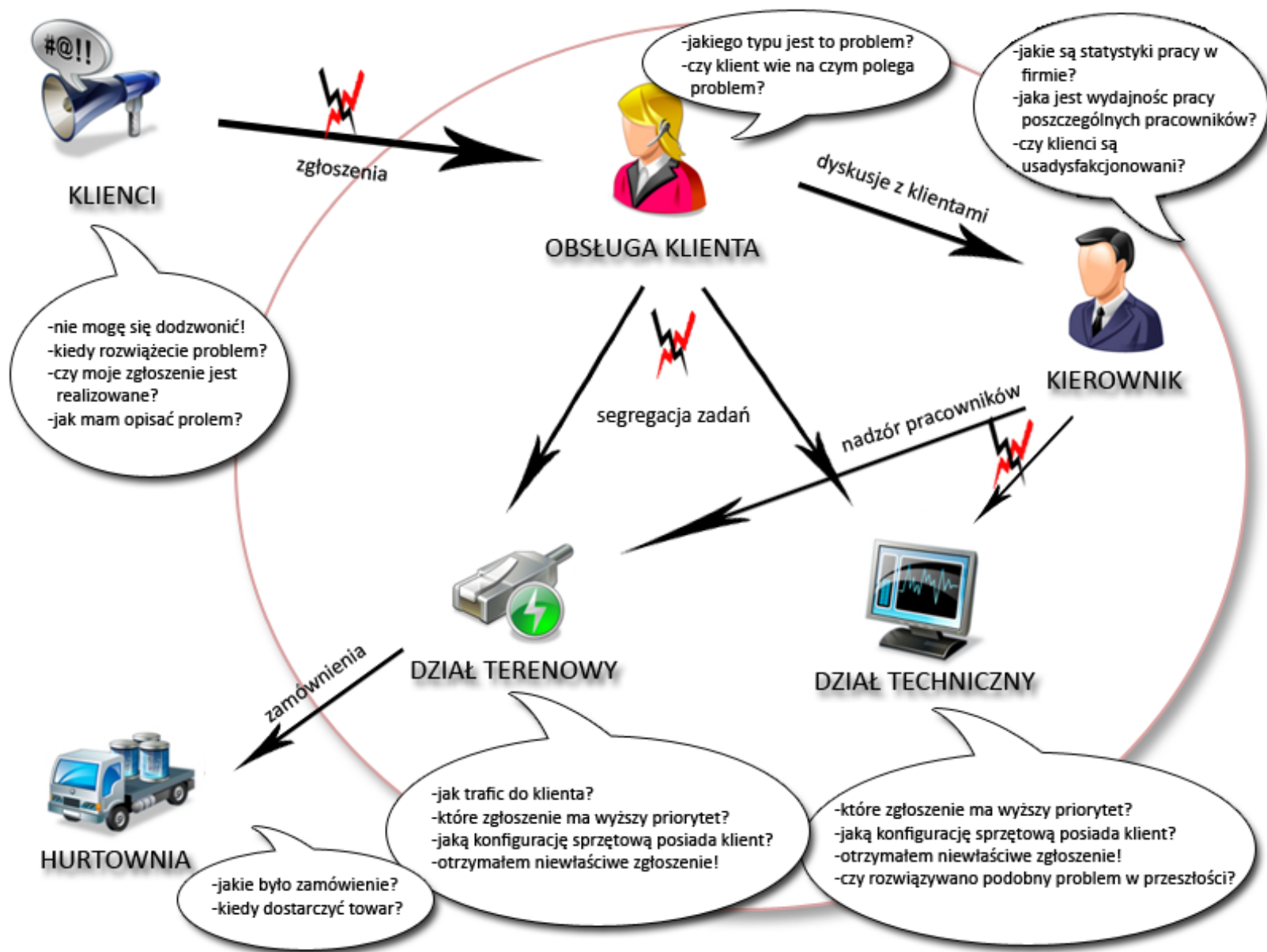
W takim systemie funkcjonowania firmy zauważalne są następujące problemy:

- Trudność obsługi dużej ilości zgłoszeń.
- Brak informacji o postępach realizacji zadania.
- Ograniczony kontakt z klientem.
- Trudności z określeniem problemu klienta.
- Brak dokumentacji wykonywanych zgłoszeń.

2. Cele systemu

Główne cele systemu informatycznego dla firmy:

- Usprawnienie zarządzania zgłoszeniami, zmniejszenie czasu obsługi klienta do 70%.
- Umożliwienie zgłaszania przez klientów wielu zgłoszeń w tym samym czasie. (Usunięcie problemów z zajętością linii telefonicznej)
- Możliwość sprawdzenia statusu przez klienta, w dowolnej chwili przez system. Klient nie będzie dzwonił do firmy w celu wypytania się o postęp realizacji zgłoszenia.
- Poprzez możliwość wyszukiwania rozwiązań podobnych problemów w bazie danych, szybkość realizacji zgłoszeń wzrośnie o 30%
- Wprowadzenie kolejowania i priorytetów zadań, zwiększy efektywność rozwiązywania najważniejszych zgłoszeń o 20%
- Stała dostępność informacji o firmie w Internecie, zmniejsza wydatki na reklamę o 42% oraz zmniejsza obciążenie obsługi klienta o 60%.
- Prowadzenie statystyk, zwiększa wiedzę o wydajności pracowników.



3. Zakres funkcjonalności.

Zakres funkcjonalności dla poszczególnych uczestników systemu obejmuje w przypadku:

Klient:

- Zgłaszanie problemów.
- Sprawdzanie postępów zgłoszenia.
- Anulowanie i zmiany zgłoszeń.

Pracownik obsługi klienta:

- Wprowadzanie zgłoszeń do systemu.
- Kontakt z klientem.
- Anulowanie i zmiany zgłoszeń.
- Zarządzanie zgłoszeniami.
- Może ustalać priorytetów zgłoszeń.

Pracownik techniczny:

- Przyjmowanie zgłoszeń.
- Dostęp do bazy rozwiązanych problemów.
- Zmiany statusu zgłoszeń.
- Dodawanie informacji o zamówionym sprzęcie.

Pracownik terenowy:

- Przyjmowanie zgłoszenia.
- Uzyskanie informacji o kliencie (adres itp.).
- Zmiany statusu zgłoszeń.

Kierownik:

- Dostęp do statystyk firmowych.
- Nadzór nad realizacją zadań.