



CP HELP DESK je nástroj pro záznam veškerých událostí a jejich přehlednost, zároveň také pro rychlé předání kompetentním řešitelům a celkové zlepšení komunikace.

## Charakteristika aplikace

Implementace CP HELP DESK umožňuje nejen řešení incidentů zákazníků, ale i efektivní řízení reklamací, sdílení informací o průběhu řešení se zákazníky či partnery a komunikaci geograficky oddělených pracovišť. S aplikací CP HELP DESK získáte automatickou kontrolu plnění stanovených termínů (při zadání požadavku má operátor okamžitě k dispozici potřebné údaje, např. termíny dle servisní smlouvy), dále Vám umožní tvorbu reportů a statistik, které jistě ocení Vaši vedoucí pracovníci.

Produkt je vyvíjen na základě bohatých zkušeností ověřených praxí již od roku 1999.

Aplikace CP HELP DESK je určena pro všechny společnosti, které chtějí svým zákazníkům, obchodním partnerům a zaměstnancům poskytnout kvalitní a rychlou podporu. Primárně je CP HELP DESK určen pro příjem, řešení a správu požadavků zákazníků bez ohledu na obor činnosti Vaší společnosti (např. SW, elektro, IT, komunikace, zabezpečovací technika, správa nemovitostí, vzduchotechnika ...), lze ho však využít ve všech společnostech, které upřednostňují aktivní komunikaci.

Aplikace CP HELP DESK je také součástí komplexního řešení hlasové komunikace. Tento systém představuje komplexní, škálovatelné a spolehlivé řešení hlasové komunikace založené na vysokých standardech v oblasti komunikačních systémů.

## Klíčové vlastnosti

- Zadávání požadavků zákazníků telefonicky, přes web, e-mail prostřednictvím alarmu.
- Nahrávání hovorů a jejich přiřazení konkrétnímu požadavku.
- Informování zákazníka o stavu řešení.
- Sledování historie komunikace a tvorba databáze informací.
- Podrobný záznam řešení včetně možnosti připojovat přílohy.
- Stanovení termínů vyřešení a jejich automatická kontrola.
- Oddělená oblast zobrazování informací pro řešitelský tým, manažera a zákazníka.
- Možnost nastavení priorit řešení.
- Uživatelská tvorba reportů a grafických přehledů.
- Možnost integrace se stávajícími systémy zákazníka.
- Nastavení různého stupně oprávnění.
- Vícejazyčné verze.
- Možnost individuálního nastavení aplikace.
- Nastavení vzhledu webového rozhraní dle Vašich grafických pravidel.
- Řešení pro více organizací v jednom systému.
- Řídící panely (dashboard).

## Přínosy aplikace CP HELP DESK

- Snížení nákladů spojených s vyřizováním požadavků.
- Zlepšení procesů a postupů.
- Zvýšení produktivity práce.
- Kratší reakční doba na požadavky zákazníků.
- Automatická kontrola plnění termínů.
- Tvorba reportů a grafických přehledů.
- Implementace do Vašeho prostředí „na klíč“.
- Integrace s libovolnou telefonní ústřednou.
- Cenově atraktivní řešení.





Id	Čas záložení	Kategorie	Předmět	Odpovědný řešitel/žměno	Termín vyřešení
17	12.11.2015 10:57	Dotaz	Uživatelský manuál	Svoboda Petr	18.11.2015 10:00
16	12.11.2015 10:56	Dotaz	Pracovní doba	Novotná Jana	18.11.2015 11:00
15	12.11.2015 10:56	Požadavek	Nákup nového NTB	Svoboda Petr	24.11.2015 09:00
14	12.11.2015 10:56	Incident	Nefunguje touchpad	Novák Jaroslav Ing.	12.11.2015 14:54
13	12.11.2015 10:55	Požadavek	Školení Lotus Notes	Novotná Jana	20.11.2015 14:00
12	12.11.2015 10:55	Požadavek	Rychlejší otevírání dveří	Borovec Jiří	19.11.2015 17:00
11	12.11.2015 10:54	Dotaz	Expirace revizí	Horáková Jana Ing.	17.11.2015 14:00
10	12.11.2015 10:53	Incident	Nepracují klávesnice	Horáková Jana Ing.	13.11.2015 09:00
9	12.11.2015 10:53	Požadavek	Školení MS Office	Svoboda Petr	20.11.2015 13:30
8	12.11.2015 10:52	Incident	Prasklý monitor	Borovec Jiří	12.11.2015 14:53

## Řešitelská sekce

Umožňuje řešitelům (řešitelé mohou být jak zaměstnanci, tak externí subdodavatelé) prohlížení jejich úkolů (ukončených či neukončených), editaci neukončených úkolů, jejich eskalaci na další řešitele, tisk úkolového listu, pořízení nového požadavku zákazníka, prohlížení požadavků, které sám zaevidoval, za které je zodpovědný, prohlížení úkolů svých podřízených pracovníků, prohlížení reportů o úspěšnosti plnění úkolů za určité období.

## Zákaznická sekce

Zákazníci mohou přistupovat k CP HELP DESK přímo na Vašich internetových stránkách.

Po přihlášení mají možnost prohlížet své požadavky (ukončené i neukončené), zjistit v jakém stavu se nacházejí a také mohou přes webové rozhraní zadat nový požadavek.

K dispozici je několik úrovní přístupů, které umožňují např. zobrazit informace k jedné smlouvě nebo ke všem požadavkům zákazníka.

Vzhled webového rozhraní lze upravit dle Vašich požadavků, např. tak, aby byla respektována grafická podoba Vašich stránek.

## Manažerská sekce

Umožňuje manažerům práci s reporty, statistikami a grafy o úspěšnosti plnění požadavků dle daných kritérií. Manažeři mohou sledovat úspěšnost plnění servisních činností jak podle servisních smluv (SLA), tak podle jednotlivých řešitelů. Hodnocení úspěšnosti servisní činnosti je důležitým kritériem nejen pro posouzení účinnosti poskytované služby zákazníkům, ale i pro hodnocení práce jednotlivých řešitelů.

## Mobilní aplikace

K dispozici je i mobilní aplikace pro nejpoužívanější druhy chytrých telefonů a zařízení. Mobilní aplikace je realizovaná prostřednictvím responzivního rozhraní, které se přizpůsobí displeji Vašeho mobilního zařízení. Tato mobilní aplikace je přizpůsobená pro všechny sekce CP HELP DESK.

