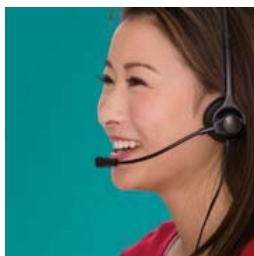


Service Desk / On Demand Work – מוקד תקלות דרישות מזדמנות

מפשט את תהליכי איתחול, הפקה וניהול של דרישות שירות ופקודות עבודה.



פעילויות ודוחות הכוללים:

- מודול WEB בפרסה לכלל הארגון
- אפשרות שליטה וטיפול ע"י SLA
- גמישות של Work Flow וניתוב
- הודעות אוטומטיות בהחמרה ויידוע גורמים
- שליטה מלאה בכל מהלך החיים של הדרישה
- אינטגרציה עם מערכות אחרות
- הערכה מדויקת של עלויות חלפים כלים ועבודה
- תזמון קל ונוח של אנשי מקצוע וכלי עבודה
- אפשרות עדכון וסגירת פקודות עבודה וקריאות
- דוחות על בסיס סקר שביעות לקוחות
- דוחות אסקלציה- החמרה של תקלות
- דוחות עלויות של דרישות שירות
- דוחות עלות בפועל מול תחזית ותקציב.
- דוח תקלות פתוחות
- ורבים אחרים ...

מוקד קריאות שירות של ארכיבס היא אפליקציה WEB ית שמספקת תהליך בשרות עצמי לפתיחת קריאות שירות הכוללים בין היתר: דרישות תחזוקה שינוע, נידוד, שמירת חדרים וניהול פרויקטים.

מודול המוקד ממכן את כל מחזור החיים של קריאת שירות, בעזרת הסכמי שירות (SLA) יעודיים אשר מאשרים, קובעים עדיפויות, משגרים בקשות וסוגרים קריאות.

לצורך טיפול בתהליכי עבודה (Workflow) מורכבים יותר של תחזוקה מוקד הקריאות מושלם ע"י מודול עבודות לפי דרישה On Demand Work המבוסס אף הוא על ה-WEB ומטפל בדרישות עבודה ופקודות עבודה, ומספק שליטה לארגון בנושאי תיכנון תזמון ומעקב אחרי מגוון רחב של פונקציות ניהול תחזוקה.

יתרונות

- מייצר תהליך לכל דרישות השירות בארגון, כולל דרישות עבודה, דרך טפסים בצורה עצמאית וקבלת פידבק אוטומטי, יידוע גורמים שונים לפי שינויי סטטוס מוגדרים מראש ועוד.
- הורדת עלויות תיפעול אדמיניסטרציה ותקורות ע"י אפשרויות סביבת עבודה עצמאית.
- מגביר את היעילות ע"י הנחלת הסכמי שירות – SLA המפקחים על הגישה למשאבים ומגדירים את זמינותם.
- משפר ביצועים מדידות וניתוחים ומביא לשביעות רצון לקוחות.

ממשק Planning Board מאפשר לאחראי לתזמן באופן גרפי עבודות לאנשי מקצוע פנויים ע"י Drag &Dro פשוט של משימות ללוח העבודה שלהם.

Request Type	Total	APPROVED	CANCELLED	CLOSED	COMPLETED	CREATED	IN PROGRESS	N/A
TOTAL	95	40	1	1	9	1	2	1
SERVICE DESK - COPY SERVICE	5	3	1	1	1	1	1	1
SERVICE DESK - FURNITURE	19	9	1	1	4	1	3	1
SERVICE DESK - MAINTENANCE	71	31	1	1	4	1	3	1

גרף קריאות שירות פתוחות לפי סוג וסטטוס למדידת זמני ביצוע וסגירת תקלות ולהשוואה עם דרישות ה-SLA

השימוש ב – SLA עוזר לניהול ושליטה

האיטגרציה של ה – SLA עם הרשאות מבוססות תפקידים עוזרות לוודא שמשתמשים יפעילו רק שרותים בתחום ההרשאה שלהם.

וכן שהם מקבלים את השירות כפי שנקבע בפרמטרים של ה – SLA.

יישום המודול Service Desk יביא ל:

- שימוש ב SLA חכמים אשר משייכים דרישות לפי סוג הצורך רמת ההרשאה, מיומנות והמשאבים הנדרשים שמימוש הדרישה.
- מייצר שיגור אוטומטי של דרישות לאישור ועל בסיס ה – SLA מאיץ בקשות דחופות לאנשי מקצוע בתוך שניות מזמן הדרישה.
- הופך דרישות לפקודות עבודה באופן שקוף ע"י שימוש במודול On Demand וה – SLA לאבטחת התוצאות המקוות ולדיווח על סטטוס פקודת העבודה.

משפר מדידות וניתוחים

Service Desk / On Demand מודד זמני תגובה וזמני סיום טיפול ומשווה אותם לדרישות ה – SLA

זה עוזר לזהות בעיות ביצועים ומספק הצדקה לשימוש נכון בשאבים בו בזמן האפליקציה מספקת כלים לניתוח ומיומנויות המאפשרות למנהלים ל :

- לנתח דרישות ולגלות נטיות ותחומים בעייתיים.
- גישה לדוחות מרוכזים המספקים תובנות לגבי צורות ההוצאה וראיה כוללת של המשאבים הארגוניים .
- הגדלת שביעות רצון לקוחות ע"י ניהול יעיל של מוקד השרות המקרין מקצוענות וחדשנות.



מייצרת תהליך זרימה למחזור חיים של דרישה

כמערכת WEB עם ממשק יחיד לגישה לשרותים המודולריים Service Desk / On Demand של ארכיבס מאפשרים למשתמשים בעלי הרשאות שרותים מרכזיים וביצועים לרוחב הארגון , הביצועים מובטחים בעקבות השימוש ב – SLA ים מבוססי חוקיות.

מסכי הדרישה הדינאמיים המוצגים לדורש מבקשים ממנו להכניס מעט נתונים הרלוונטיים לסוג הדרישה שבחר.

בהתבסס על פרטי המבקש , מיקום העבודה וסוג השירות הנדרש, המערכת בוחרת את האופציות המתאימות לשיגור ועיבוד הבקשה.

- מאפשר שירות של 24/7 בגישה למוקד פתיחת קריאה דחופה ושיגורה לגורמים הרלוונטיים ללא מגע יד אדם
- מזהה מתי השירות זמין , מהו זמן התגובה וזמן השלמת הטיפול.
- בעזרת הממשק הקל לשימוש של לוח התיכנון ניתן לתזמן פעילויות לאנשי מקצוע בצורה גראפית וכך לנצל באופן מיטבי של המשאבים.
- מספק ערך מוסף לארגונים בעלי קטלוג שירותים גדול ומספר עובדים משמעותי , בעזרת סטנדרטיזציה של השירותים והחלה של מדיניות תגובות קבועות מראש.

הפחתת עלויות אדמיניסטרציה ותקורות

שימוש לרוחב הארגון בשרות אינטרנטי עצמאי מקטין בצורה משמעותית את הדרישה לשרותי המוקד כמו תזמון שיגור ומעקב.

בנוסף לכך יישום המערכת משחרר מנהלי תפעול ממשימות מעקב יומיות ומאפשר מתן שרות טוב יותר בעלויות נמוכות יותר.

ה – work flow האוטומטי של המערכת משפר את מתן השירות ובעלויות נמוכות.

- משפר את התקשורת עם המשתמש ע"י פידבק אוטומטי לפי סטטוסים מהמערכת או ע"י קבלת הודעה בעקבות שינוי סטטוס המוגדר מראש.
- אוטומציה במקרה של החמרה עוזרת למנוע מצבים של חוסר תגובה ועיכובים או חוסר תיעודף בזמן שמימוט הסתיימו.
- אספקת שירות מנורמל להפחתת העלויות , לא מעודד פעילויות מזדמנות, ומגביר את השקיפות