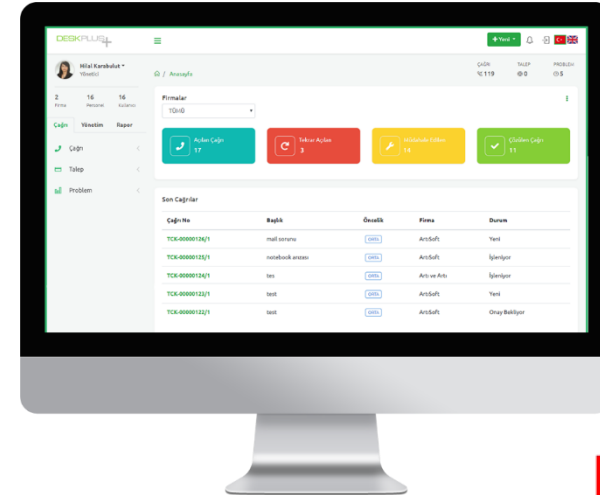




YARDIM MASASI YÖNETİM SİSTEMİ

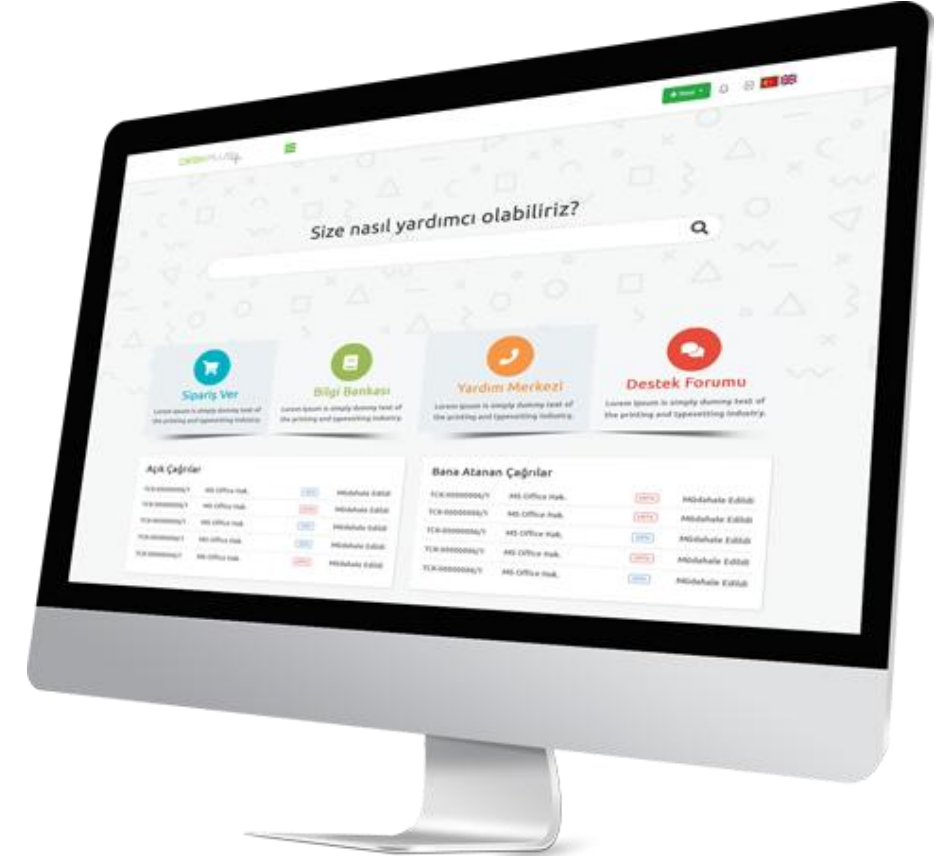
Help Desk Management System (DeskPlus)

DESKPLUS+



Hızlı, Pratik Çağrı Kaydıyla Ölçümlenebilir ve Raporlanabilir Sonuçlar

- ❖ Yardım masasına gelen çağrılar, isteklerin ve taleplerin sınıflandırılarak servis seviyesi anlaşmaları (SLA) kapsamında karşılanması, çözülmesi ve yönetilmesini sağlar.
- ❖ Çevirim içi yazışma imkanıyla çağrı kaydı oluşturmuş olan çalışan ile yardım masası ekibi arasında köprü oluşturularak, çağrı hakkında bilgi alınması sağlar.
- ❖ ITIL standartlarını destekleyici raporlar oluşturur. Yardım masası süreçlerinin raporlanması ve yönetimiyle KPI ölçümlemesi sağlar.
- ❖ Web tabanlı bir uygulama olmakla birlikte mobil duyarlı yapısıyla hareket halinde çağrı kaydı oluşturma kolaylığı sağlar.





Yerli Üretim

Tamamı yerli sermaye ve mühendisler tarafından global standartlarda geliştirilmiş web tabanlı uygulama



Çift Dil Çağrı Kaydı Oluşturma

Türkçe ve İngilizce standart olmak üzere diğer dillerde program ara yüz tanımlarının oluşturabilmesi, Türkçe ve İngilizce sistem desteği.



Form ile Çağrı Kaydı Oluşturma

Firma sitenize iletişim formu olarak ekleyerek iletişim bilgilerinin çağrı kaydı olarak oluşturulması ve takip edilmesi.



Duyurular

Tüm çalışanlara yönelik sistem içi duyuru/bildirim yayınlanabilmesi ve takvimlendirilmesi.



Web Tabanlı Mobil Duyarlı

Dilerseniz bilgisayarınızın internet tarayıcısından dilerseniz cep telefonunuzdaki internet tarayıcısından çağrı kaydı oluşturabilir, çağrı karşılayabilir ve yönetebilirsiniz.



Çoklu Şirket Desteği

Birden fazla firmaya ait çağrıların tek bir platformda ayrı ayrı yönetilebilmesini sağlar. Alt iştirakleri bulunan grup/holdinglerin yanısıra servis sağlayıcıların müşterilerinin çağrılarının yönetilmesi için birebirdir.



Çağrı Yazışmaları

Çağrı açan kullanıcı ile ilgili çağrı detayında ek durum bilgisi alabilmek için yardım masası ekibi ile yazışabilmesi.



Memnuniyet Ölçümü

Bilgi bankası, çağrı karşılanma kalitesi, hızı ve teknisyen yeterlilik/ilginin ölçülmesi.



Kapsamlı SLA Tanımlama

Farklı ihtiyaçlara göre oluşturulabilen esnek SLA tanımları ile firma, lokasyon ve kategori ile müdahale/çözüm süresinin takibi ve yönetilmesi.



İş Ortağı Yönetimi (OLA)

Çağrınızın iş ortaklarınız ya da partnerler tarafından yönetimini sağlayabilir ve tanımladığınız OLA doğrultusunda müdahale ve çözümlerini kontrol edebilir ve raporlayabilirsiniz.



Envanter Yönetimi

Envanter bilgisinin takibi ve raporlanabilmesi, çağrı kayıtları ile ilişkilendirilebilmesi. Envanter Arızalarının Analiz Edilebilmesi.



Çağrı Maliyet Yönetimi

Çağrı çözümü için harcanan işçilik, malzeme, destek vb. Kendi tanımlayabileceğiniz ve fiyat geçerlilik süresini belirleyebileceğiniz maliyet kalemleri oluşturabilir ve raporlayabilirsiniz.



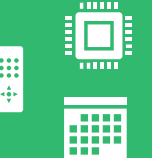
E-Posta ile Çağrı Kaydı Oluşturma

E-posta adresine gelen bilgilerin çağrıya dönüştürülmesi, E-posta eklerinin çağrı kaydına eklenmesi.



Sarf Malzeme Yönetimi

Çağrı kaydının çözümünde hangi sarf malzeme kullanıldı, sarf depo da ne kadar malzeme kaldı, sarf malzeme birim fiyatı gibi değerlerle sarf malzemelerinizi yönetin.



KPI Ölçümleme

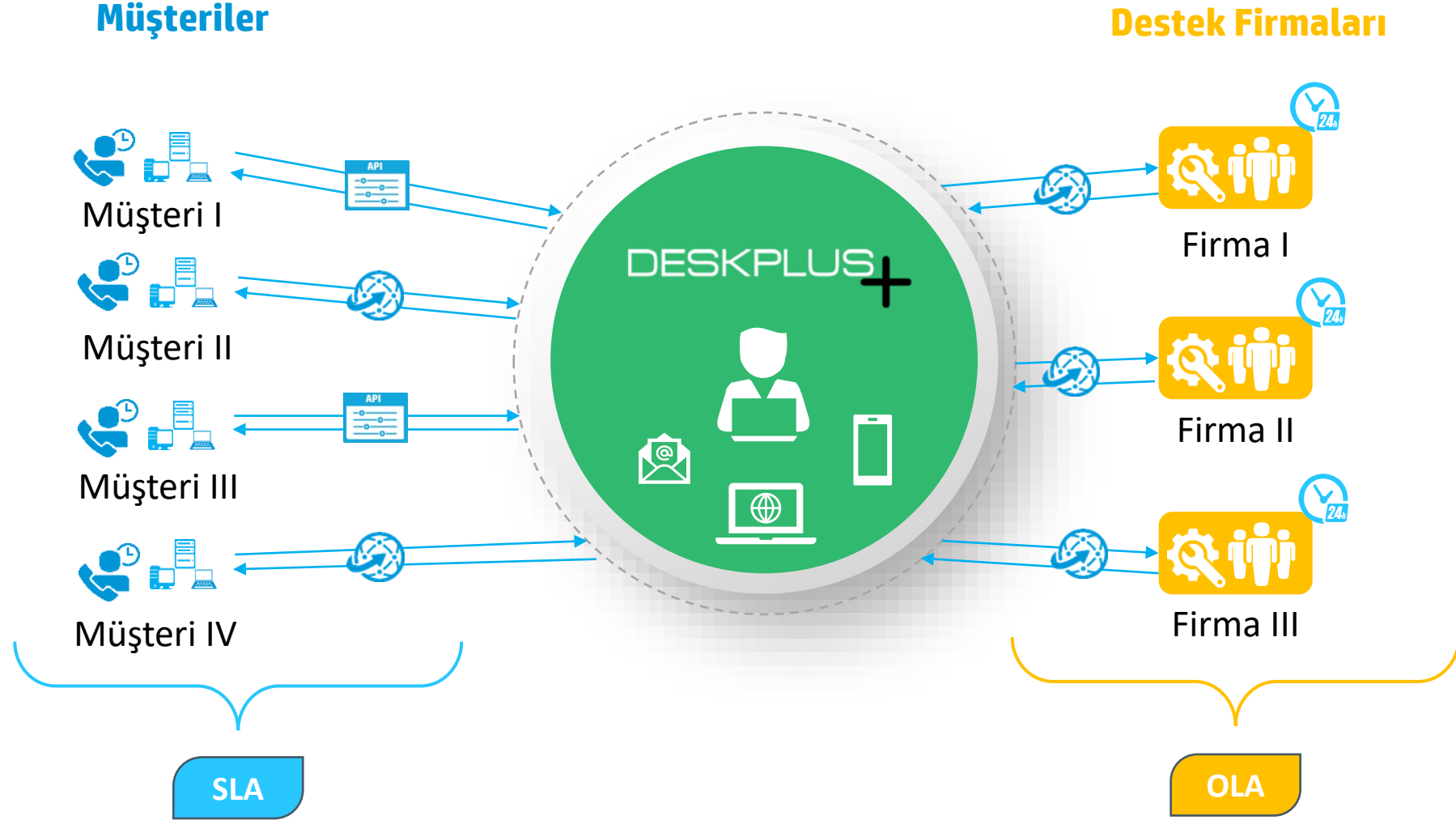
Çağrının karşılanması, müdahale edilmesi, çözümü, tekrar açılması parametreleri ile çağrı açan sağlanan yanıt süresi, hizmet ve teknik prsonelden memnuniyet değerleri aracılığıyla destek personel ve hizmet kalitesini ölçümleyin.



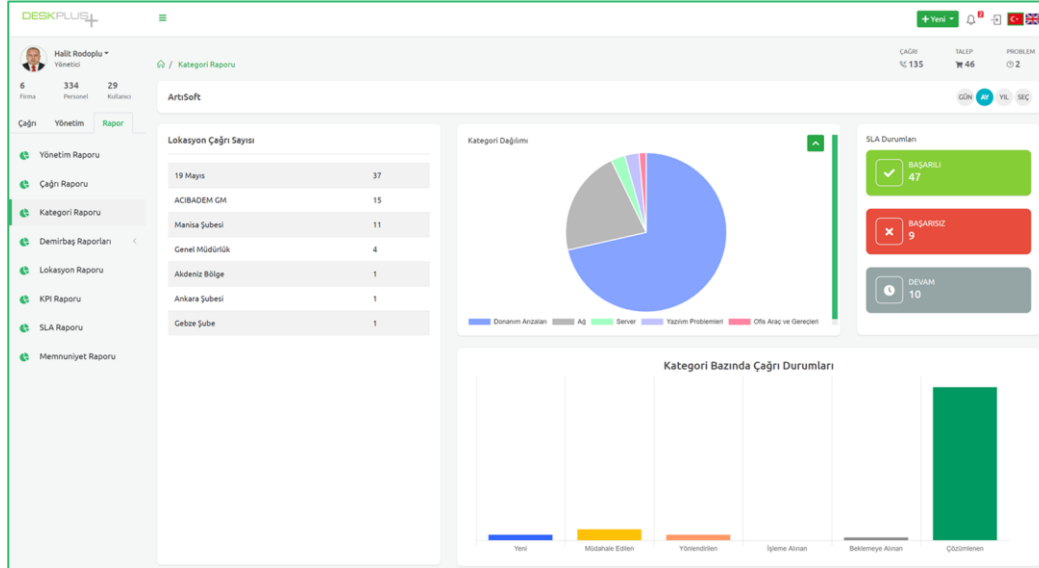
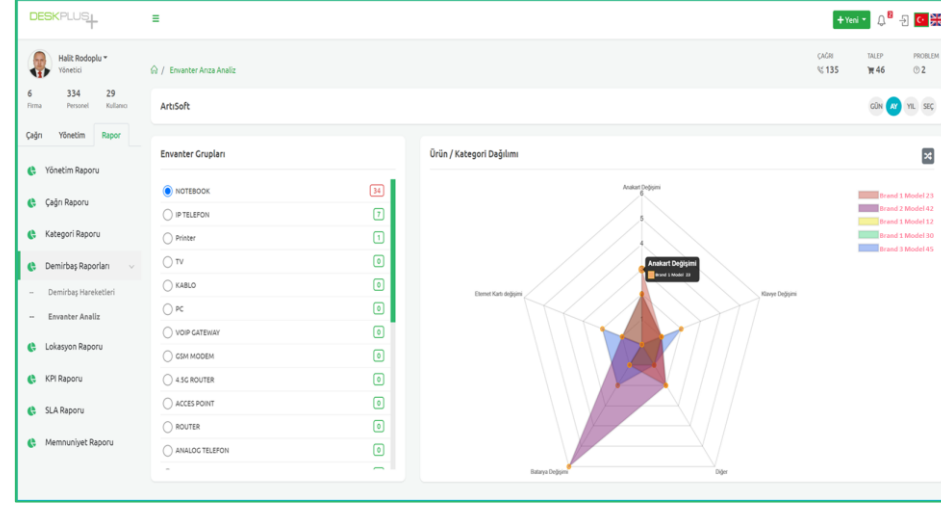
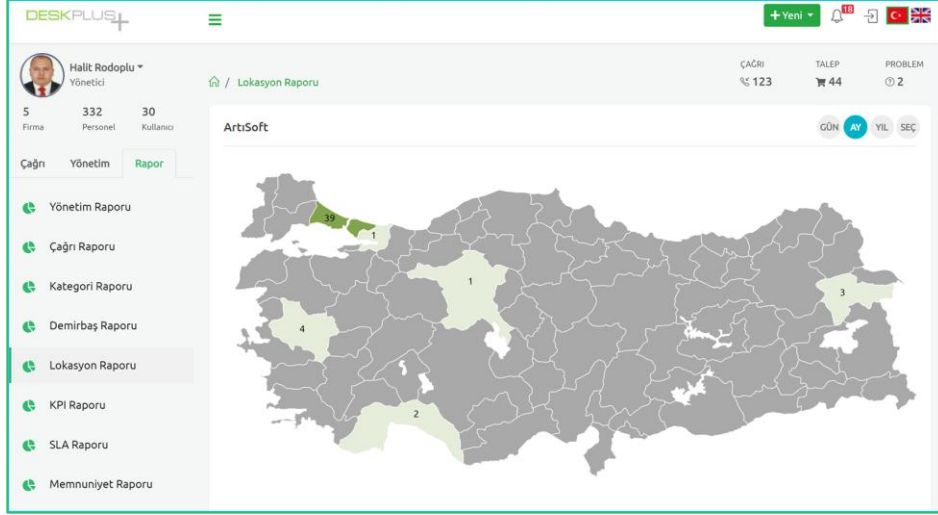
Bilgi Bankası

Olası sorunların çözümüne yönelik bilgi bankası oluşturarak, sorunları kullanıcıların kendilerinin çözümlemesini sağlayın.





DeskPlus – Ekran Görüntüleri



Demirbaş Hareketleri

Demirbaş Geçmişi

Çağrı Geçmişi

Dokümanlar

Excel'e Aktar

İşlem Tipi	Nereden/Kimden	Nereye/Kime	İşlemi Yapan	İşlem Tarihi	Beklenen Dönüş Tarihi	Not	Durum
SATIN ALMA	19 Mayıs	Akdeniz Bölge	Halit Rodoplu	11/29/2019			SAĞLAM
ONARIM DONUS	Akdeniz Bölge	19 Mayıs	Halit Rodoplu	11/29/2019			SAĞLAM

Demirbaş Hareketleri

Demirbaş Geçmişi

Çağrı Geçmişi

Dokümanlar

Açıklama	İşlemi Yapan	Tarih
Demirbaş durumu güncellendi. SAĞLAM -> ARIZALI	Necmi Paşacı	02/12/2019 16:29
Demirbaş satın alma tarihi güncellendi. 29.11.2019 00:00:00 -> 30.11.2019 00:00:00	Necmi Paşacı	02/12/2019 16:42
Demirbaş durumu güncellendi. ARIZALI -> SAĞLAM	Hilal Karabulut	06/12/2019 13:58

Demirbaş Hareketleri

Demirbaş Geçmişi

Çağrı Geçmişi

Dokümanlar

Çağrı No	Kategori	Başlık	Oluşturan	Tarih
TCK-00000220/1	Anakart Arızaları	Notebook açılmıyor.	Halit Rodoplu	9/25/2019
TCK-00000372/1	Ethernet Kartı	Monitör sorunu	Hilal Karabulut	1/9/2020

Panolar

Takımlar, projenin ilerleyişine ilişkin üst düzey bir genel bakış sağlayan ve ekip üyelerinin dikkat edilmesi gereken sorunları hızlı bir şekilde belirlemesine olanak tanıyan özelleştirilmiş panolar oluşturmak için DeskPlus'ı kullanabilir



Özelleştirme

Son derece özelleştirilebilir olup, ekiplerin kendi özel ihtiyaçlarına uygun iş akışlarını, alanlarını ve sorun türlerini oluşturmalarına olanak tanır.



Kaynak Yönetimi

Takımlar, görevlere harcanan zamanı takip etmek için DeskPlus'ı kullanarak, darboğazları ve verimsizlikleri belirleyerek kaynakları daha etkili bir şekilde tahsis edebilirler.



Esnek Yetkilendirme

Kullanıcı izinleri ve erişim kontrolleri yüksek derecede özelleştirilebilir, bu sayede kimin hangi bilgiye ve özelliklere erişebileceğini kontrol etmesine olanak tanır



Detaylı Takip

DeskPlus'ın görev takip özellikleri, takımların görevleri detaylı bir şekilde tanımlamalarına, önceliklendirmelerine ve çözmelerine olanak tanıyarak projenin programa uygun kalmasını ve olası sorunların hızlı bir şekilde belirlenip çözülmesini sağlar.



Kullanıcı Dostu

Kullanımı basit bir arayüzü olmasına karşın karmaşık projeleri yönetebilecek kadar güçlü ve esnek olmasıyla rakiplerinden öne çıkar.



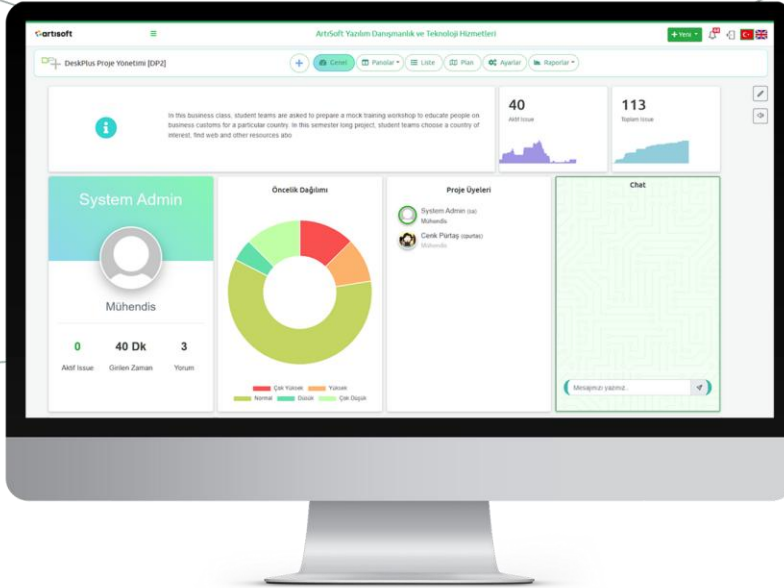
DeskPlus ile Proje Planlama

Metodoloji

Takımlar, görevleri düzenlemek ve ilerlemeyi takip etmek için proje panoları oluşturabilir ve Scrum ve Kanban gibi çevik metodolojileri kullanarak iş akışlarını yönetebilirler.

Yönetim

Projeleri daha küçük ve daha yönetilebilir görevlere bölmelerine ve bu görevleri takım üyelerine becerilerine ve uygunluk durumlarına göre atamalarına olanak tanır.

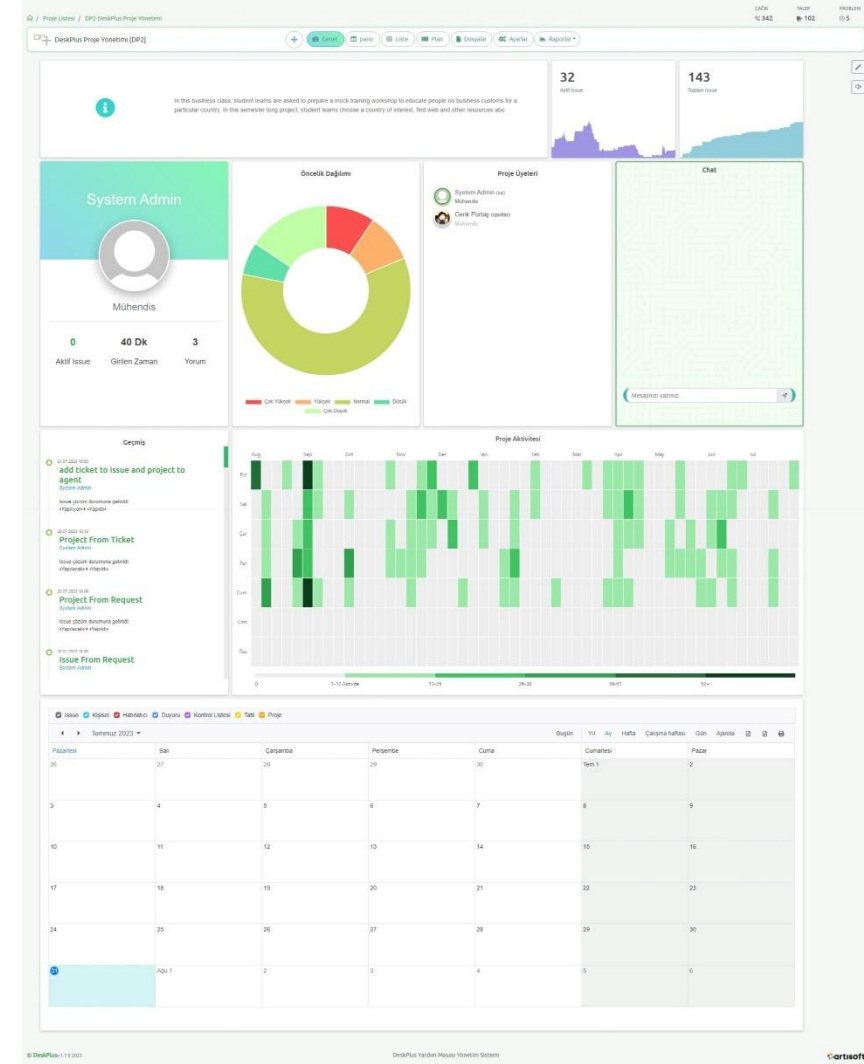


Planlama

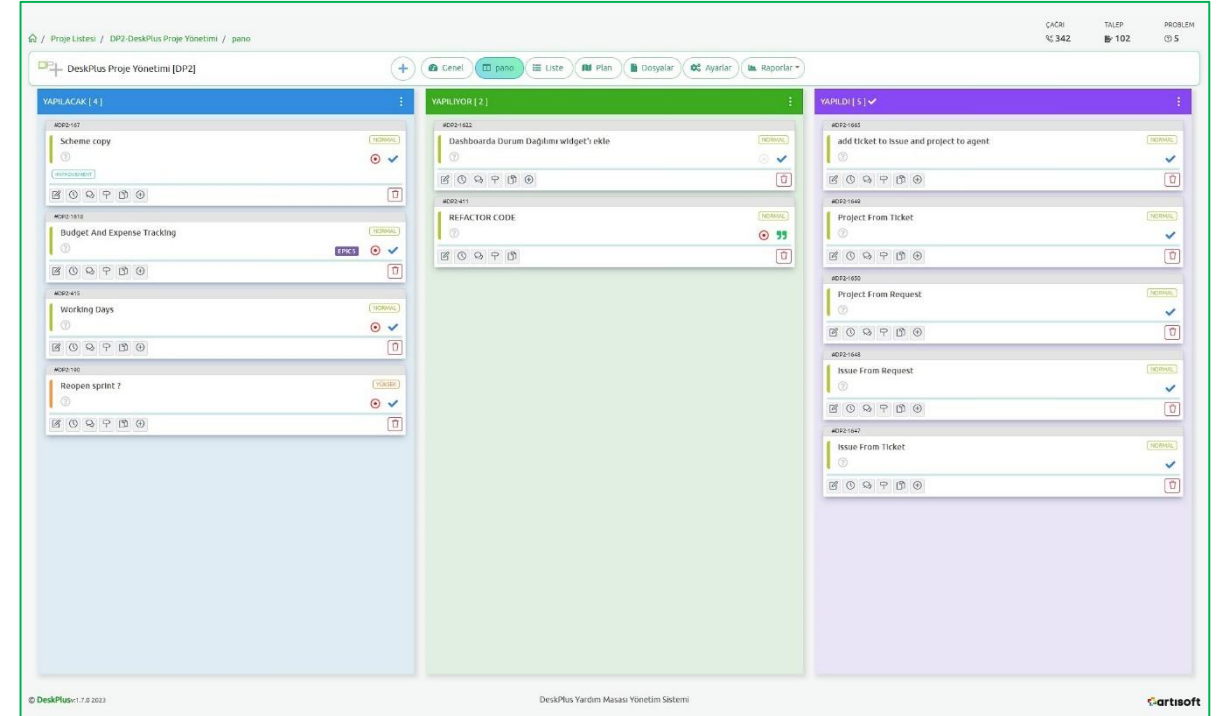
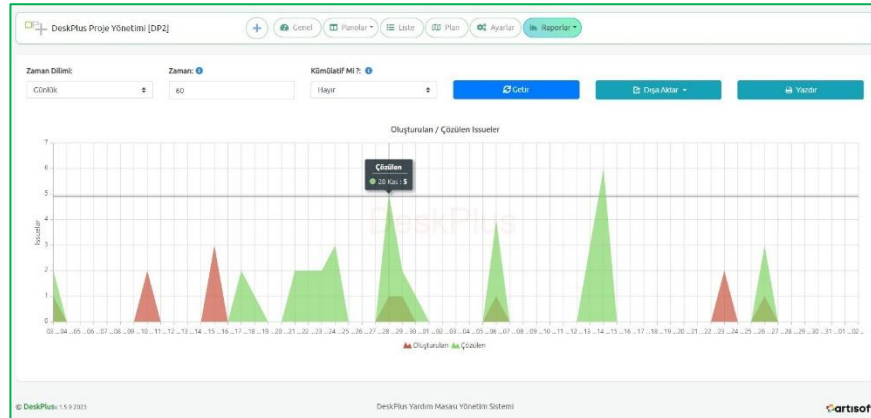
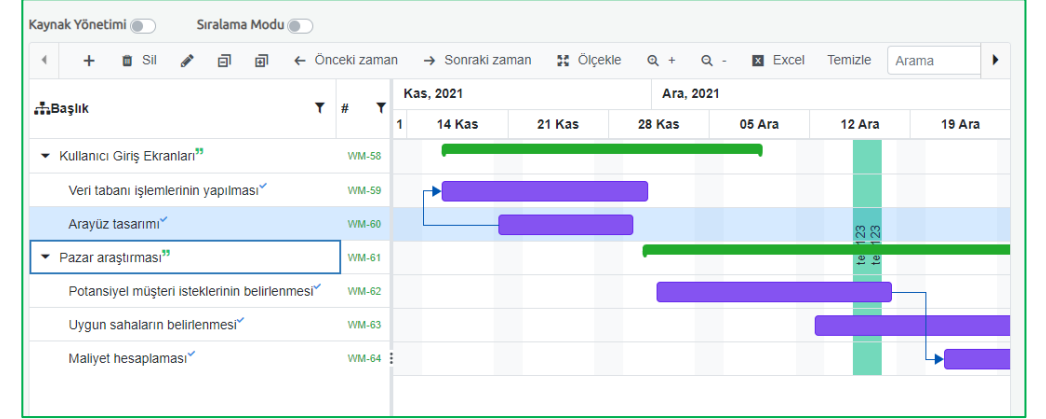
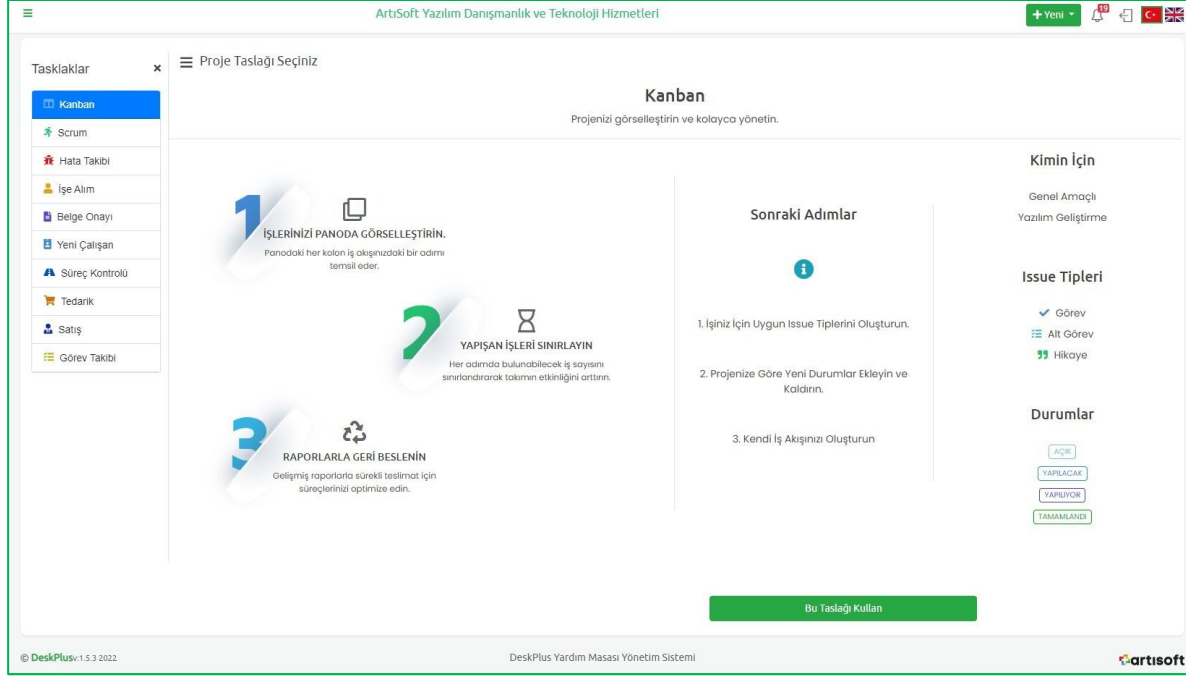
görevlere öncelikler ve son tarihler atayabilir ve zamanlama özelliklerini kullanarak proje zaman çizelgeleri oluşturabilir ve görevlerin zamanında tamamlanmasını sağlayabilirler.

Analiz

DeskPlus'ın raporlama ve analitik özellikleri, takımlara projenin durumu hakkında gerçek zamanlı görünürlük sağlayarak, potansiyel sorunları tespit etmelerine ve gerektiğinde düzeltici önlem almalarına olanak tanır.

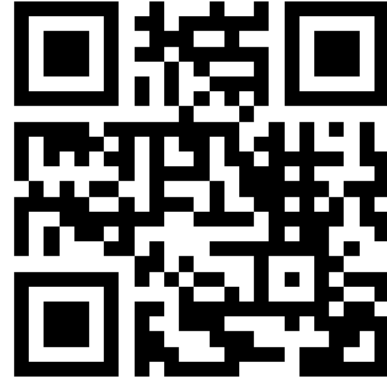


DeskPlus – Proje Yönetimi Ekran Görüntüleri



Bazı Referanslar





ASSETPLUS+



DESKPLUS+



**YERLİ VE MİLLİ
YAZILIM ÇÖZÜMLERİ**





TEŞEKKÜRLER