

# SuperOffice eJournal for IT HelpDesk

“HelpDesk” er bedriftens system for håndtering av feilmeldinger og henvendelser om service.

“HelpDesk” benyttes av både interne og eksterne kunder.

I små organisasjoner kan IT-avdelingen håndtere feilmeldinger via telefon. I større organisasjoner, der det oppstår flere feil, blir dette lite effektivt. For å utnytte tiden maksimalt må IT-avdelingen kunne adressere problemene i prioritert rekkefølge uavhengig av hvem som ringer når. SuperOffice eJournal for IT HelpDesk hjelper IT-avdelingen å administrere, sortere og jobbe med saker ved å bruke effektive metoder som gir lavere administrasjonkostnader og større tilfredshet blant brukerne.

## Selvbetjening

Løsningen kommer med en ferdig internettportal og kan enkelt integreres i eksisterende Internett- og Intranettsider. En bruker kan enkelt hjelpe seg selv i det internettbaserte brukersenteret. Her ligger det lagret spesifikk informasjon om den enkelte brukeren, som status på henvendelser, historikk etc. Informasjonen oppdateres løpende. Alt dette gjør at brukerne kan holde seg à jour og få svar på spørsmål som ellers ville resultert i en telefonisk henvendelse til IT-avdelingen.

### - AutoFAQ (Frequently Asked Questions)

FAQ er en egen database med aktuelle saker og spørsmål som tidligere er blitt besvart, samt tips som IT-avdelingen ønsker å publisere. FAQ inneholder en søkemotor som hjelper til med å finne relatert informasjon. IT-avdelingen kan enkelt legge ut informasjon i FAQ-basen. De kan også dele opp FAQ-basen slik at den blir bransje-, produkt- og problemspesifikk for at det skal bli enklere å finne frem.

### - Avanserte skjemaer

Det er viktig at registreringen av saker er så enkel som mulig. Jo mer informasjon som er forhåndsutfyllt, desto bedre er det. Dette kan tilpasses behovene til IT-avdelingen, slik at formularene passer for produktportefølje, serviceavtaler ol.

### - Dokumentasjon

IT-avdelingen kan enkelt legge ut forskjellig dokumentasjon, som for eksempel råd/tips, brukermanualer, håndbøker osv.



**SuperOffice®**

## Serviceesk

Serviceeskene tar imot feilmeldinger, driftsproblemer, brukerspørsmål, endringsønsker osv. Henvendelser kan komme fra 0.linje, e-post eller telefon. Når en sak registreres, vil brukeren automatisk motta en bekreftelse og et saksnummer som gir brukerne mulighet til å følge sine saker fra egne websider. All kommunikasjon og aktivitet loggføres på saken, slik at historikk ivaretas.

### - Intelligent fordeling

Saker som kommer inn fordeles mellom IT-medarbeiderne etter valgfrie nøkler. Det kan være ut fra innhold (nøkkelord), geografi/språk, arbeidsbelastning, effektivitet, produktgrupper eller kombinasjoner av disse. Dette muliggjør en effektiv utnyttelse av ressursene og minimaliserer antall overføringer av saker. Dersom IT-medarbeiderne ikke er tilstede vil saker automatisk fordeles til andre.

### - Eskalering/prioritering (SLA)

Det er mulig å sette opp eskaleringsrutiner basert på SLA med SMS-varsling o.l. Dette sikrer at kritiske problemer blir tatt hånd om innenfor tidsfristene i avtalene.

### - Saksbehandling

Når en sak blir registrert, mottar brukeren en bekreftelse på at saken er mottatt. For IT-medarbeiderne gir SuperOffice eJournal en god oversikt over brukernes åpne/lukkede saker sammen med data fra utstyrsdatabasen. IT-medarbeiderne kan benytte både FAQ-basen og hele saksdatabasen for å søke etter lignende eller like saker for å unngå dobbeltarbeid. All kommunikasjon mellom brukere og IT-avdelingen journalføres på henvendelsen og lagres i en eksisterende sak eller fører til opprettelse av en slik.

Dette betyr at all historikk er lett tilgjengelig i ett og samme bilde, slik at brukerne til enhver tid kan legge til kommentarer via web-siden. IT-medarbeiderne bestemmer hvilke meldinger brukerne skal kunne lese på hver henvendelse. Dermed kan intern kommunikasjon skjules, mens svaret på henvendelsen publiseres ut i brukersenteret. Dersom IT-medarbeiderne logger seg av eller forlater jobben er det enkelt å omfordele oppgavene.

---

SuperOffice Norge AS  
Tlf: 23 35 40 00  
info@superoffice.no  
www.superoffice.no

## SuperOffice

SuperOffice er blant de ledende leverandører av CRM løsninger i Europa. Våre løsninger benyttes av mer enn 11.000 bedrifter for å effektivisere og forbedre alle kundeorienterte forretningsprosesser i bedriften.

For mer informasjon om andre SuperOffice produkter, se [www.superoffice.no](http://www.superoffice.no) eller kontakt oss på telefon 23 35 40 00 eller [info@superoffice.no](mailto:info@superoffice.no)



**SuperOffice®**

[www.superoffice.no](http://www.superoffice.no)