Программное обеспечение «Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов»

Документация, содержащая описание функциональных характеристик программного обеспечения

Программное обеспечение «Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов», является серверной программой, которая предоставляет возможность управлять технической поддержкой клиентов через вэб интерфейс пользователя.

Для использования Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов нет необходимости устанавливать дополнительные программы на компьютер пользователя.

Работа с Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов осуществляется через интернет браузер на любой платформе (Windows, Mac OS, Linux, iOS, Android и др.), с поддержкой JavaScript и Вэбсокетов.

Пользователь должен войти в Deskman - продвинутый service desk (help desk) для организации техподдержки клиентов по адресу: https://***.bitrix24.ru

Deskman позволяет сотрудникам компании управлять технической поддержкой клиентов через вэб интерфейс: получать от клиентов новые задачи, коммуницировать уже по действующим задачам, формировать отчетность по временным и финансовым показателям выполнения задач.

Программное обеспечение «Deskman — интеллектуальная система класса service desk (help desk) для организации технической поддержки клиентов» предоставляет следующие функциональные возможности:

1. Гибкая конфигурация режимов функционирования. Система предусматривает возможность выбора варианта работы в зависимости от требований пользователя, включая:
   - использование без групп и без финансовых инструментов;
   - использование с группами без финансовых инструментов;
   - использование с группами и с финансовыми инструментами.
2. Интеграция с порталом Битрикс24. Обеспечивается автоматизация и оптимизация процессов технической поддержки с использованием возможностей портала Битрикс24.
3. Предусмотрена возможность как самостоятельной регистрации клиентов, так и принудительной регистрации со стороны администратора для предоставления доступа к системе.
4. Адаптация параметров под потребности организации. Система допускает настройку ряда параметров, включая:
   - шкалу критичности задач;
   - причины совершения бесплатных транзакций.
5. Реализована возможность создания услуг с учетом специфики деятельности организации. Услуги связываются с ценовыми группами (указание стоимости услуги в расчете на 1 час), что позволяет дифференцировать условия обслуживания различных клиентских групп.
6. Формирование аналитической отчетности. В системе предусмотрено формирование веб-отчетов по транзакциям с возможностью фильтрации по следующим параметрам:
   - клиентские группы;
   - временные интервалы;
   - сотрудники;
   - виды транзакций.
7. Отображение статистических данных о:
   - текущем балансе по группам;
   - времени затраченном на выполнение задач;
   - времени работы сотрудников в разрезе задач.
8. Повышение прозрачности обслуживания. Система предоставляет клиентам возможность отслеживания текущего состояния задач и анализа времени, затраченного на их выполнение.

9. Организация среды работы сотрудников технической поддержки. Реализована внутренняя среда взаимодействия специалистов в рамках каждой задачи, включающая:
    - оценку предполагаемых трудозатрат (в часах);
    - регистрацию транзакций с указанием, подлежит ли операция оплате;
    - ведение комментариев с разграничением доступа (для клиента и для внутреннего использования).