

S.O.S HelpDesk ärendehanteringsprogram.

Det optimala ärendehanteringssystemet.

S.O.S HelpDesk är ett egen utvecklat program som har funnits på den skandinaviska marknaden sedan 1993. Det är ett komplett system för hantering av ärenden kring support och kundrelaterade problem.

Mailen är bärare av information i systemet, till både handläggarna samt kunderna vid olika skeden i ärendeprocessen. Mail som stöds är SMTP eller Microsoft Exchange.

Bevaknings modulen som följer med ser till så att inga ärenden glöms bort. Mail skickas vid 3 olika nivåer till antingen aktuell handläggare eller eskaleras vidare i organisationen.

Databaser som stöds är SQLBase eller MS SqlServer.

Lagring av information i en MS SqlServer el. SQLBase databas gör det till ett öppet system.

Rapportmodul medföljer i systemet. Där kan rapporter skapas utifrån behovet av information som efterfrågas.

Även ett antal fasta rapporter finns i ett eget program.

Integrering mot andra produkter och system kan ordnas om det finns behov att utbyta information.

Import/export av data från andra system är möjligt med relativt små medel. Ett flertal av kunderna som använder sig av S.O.S Helpdesk jobbar mot sina ekonomi- och övriga system för att hämta och lämna information för fakturor, adressuppdateringar m.m.

The screenshot shows the S.O.S HelpDesk Version 5.8 interface. The title bar reads 'S.O.S HelpDesk Version 5.8 - 2002-04-12 13:18 - Förvaltning: HELPDDESK Databas: sosdemo'. The menu bar includes 'Arkiv', 'Redigera', 'Admin', 'Urval', 'Alt', 'Rapport', 'Avsluta', 'Kopia', 'Brev', 'Fönster', and '?'. The main window is titled 'Ärendeformulär: Ändra. >>>Namn: Färlin & Jönsson Fritid & Fest'. The form contains the following fields:

- Ärende: Ärendeflik 2
- Kundnr.: 50002, Tel.n: 0651-25159
- Kundtyp: Normalkund
- Löpnr.: 00 / 136
- Namn: Färlin & Jönsson Fritid & Fest
- Kundref.: [empty]
- Reg.datum: 2000-08-28 13:29
- Kontakt: Bengt Jönsson
- Avtal: 10445
- Påbörj.: 2001-02-14 10:29
- Adress: Stocksbo
- Prioritet: MELLAN
- Avslutat: [empty]
- Epost: mikael.farlin@nocom.se
- Status: PÅBÖRJAD
- Totalt Tim: 0 Min: 0

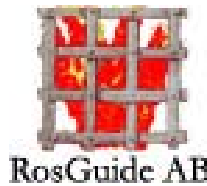
The 'Problem' field contains 'Kommunikation' and 'inget funkar. noll kontakt'. The 'Typ...' is 'MAC' and 'Undertyp' is 'SKÄRM'. The 'Lösning' field is empty. The 'Handl.' field shows 'Jürgen von Rost' with a count of '1' and dates '02-04-11' and '02-04-11 15:29'. At the bottom, there is a 'Logg...' table with columns: Sekr, Mottagare, Ävsändare, Inkom, Avsant, Åter, Rubrik, and Åtg.

Sekr	Mottagare	Ävsändare	Inkom	Avsant	Åter	Rubrik	Åtg
<input type="checkbox"/>	Bengt	Micke	01-02-14	01-02-16	01-02-18	Byt till ny sladd. Testa och återkom.	

Hanteringen av inventarier och avtal i S.O.S HelpDesk kopplade till kunderna skapar en komplett överblick.

Det underlättar för hanteringen av ärenden när all information ligger i samma system bara någon knapptryckning bort.

Programmet går att översätta till andra språk. RosGuide har utvecklat ett program som kan exportera ut alla texter till excel-format.



S.O.S HelpDesk ärendehanteringsprogram.

Handläggning via webben

← Loggin sida

SOSOnline söksida

Signatur (S): MICKE Avslutade Alla

Kundnr (Knr): Id (H):

Kundnamn (K): Kontakt (R):

Problem (P): Lösning (L):

Urval/Info: S: MICKE, Öppna,

>	Id	Reg datum	Problem
>>>	468	2002-02-27	bioskärmen är svart
>>>	462	2002-02-26	Skri.....
>>>	372	2001-11-13	Nätversproblem.
>>>	370	2001-11-13	Nytt ärende
>>>	364	2001-10-24	Skrivare.....
			0007, Compaq Prolina 48

Det är främst för att handläggare / tekniker skall kunna arbeta med ärendena ute på fältet på enkelt sätt. Oberoende vart de befinner sig i världen

SOSOnline ärendesida.

<<< Tillbaka

Kundnr: 50002 Id: 351

Namn: Färlin & Jönsson Fritid & Fest Reg.datum: 2001-10-23 13:17

Kontakt: Micke Färlin Påbörjat:

Adress: Stocksbo Klardatum:

Telefon: 0651-25159 Prioritet: MELLAN

Epost: jyrgen@jyrros.se Typ: PC

Status: REGISTRERAD MUS

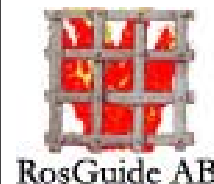
Attest:

Problem: 0007, Compaq Prolina 486DX, 2000-01-13, 2001-02-28, När det kommer in en ny pc, ska denna skrotas

Lösning:

Ny logg	>	Skr.	Mottagare	Avsändare	Inkom	Rubrik	Åtgärd
>>>	0		jyrgen	kunden	2001-10-23	Skickat info	maillet ifråga

SOSOnline kund är webbgränssnittet för kunder där de kan lista/söka sina egna ärenden samt skapa ärenden direkt utan att behöva ta kontakt med support personalen. Om kunder skapar ärenden så skickas meddelanden till berörda parter i support organisationen



S.O.S HelpDesk ärendehanteringsprogram.

Viktiga fördelar med programmet är:

Enkelhet:

Programmet är enkelt att använda. Det är en kort inlärningsperiod så att verksamheten inte blir lidande av långa inkörningsperioder.

Komplexitet:

Det finns många funktioner som kan utnyttjas / användas vartefter som personalen blivit bekant med programmet. T.ex. kunders aktivitets-, avtal- samt inventariehantering som finns med som standard i systemet

Kundnyttan:

Systemet hjälper verksamheten att utifrån kundnyttan "säkra kvalitet mot kund".

Svenskspråkigt:

Alla texter i fönster/dialoger är på svenska.

Tillgänglighet/ Stabilitet:

All information skall vara tillgänglig från ett ställe så att supportpersonalen kan få en överblick av kunden genom ett fåtal knapptryckningar.

Bärande av information i företaget.

Ärendeinformation mailas ut automatiskt till handläggare/tekniker och kund vid olika statusnivåer. Mail till Handläggare/tekniker uppskattas på så sätt att de får information utan att behöva gå in i programmet. Mail till kunden uppskattas på så sätt att han/hon får direkt en bekräftelse på att deras ärende har loggats, Idnr, problembeskrivning m.m.

Flexibiliteten:

Programmet kan konfigureras till att passa de flesta verksamheter via administrations programmen.

Utvecklingshastighet:

Dagens affärsmiljö ändras idag mycket snabbt. S.O.S Help Desk vidareutvecklas hela tiden utifrån vad den befintliga kundkretsen efterfrågar samt vad marknaden efterfrågar. Kundenspecifika anpassningar kan införas.

Bevakning:

Det finns inga ärenden utan handläggare, på så sätt finns det alltid någon som är ansvarig. Bevakningstid kan kopplas till handläggare på varje ärende, bevakningsmodulen sköter om så att om dessa tider inte beaktas så skickas det mail till handläggaren eller om så önskas så kan det eskaleras vidare i organisationen till en grupp eller överordnande personal.

För mera information kontakta:

Jürgen von Rost på telefon:

0707- 600173

eller email:

jurgen.vonrost@rosguide.se

Systemkrav/rekommendationer

Hårdvarukrav på server:

Ekvivalent med krav för databasmotorn. Tänk på att dimensionera efter antal användare och transaktionsintensitet. PII 300Mhz
256 Mb RAM

Webbserver behövs om man skall använda SOS Online,webbgränssnitt.

Minneskrav: 256 Mb Ram.

Klientkrav windowsklienter:

PII 300 Mhz

64 Mb RAM

35 Mb Hårddisk

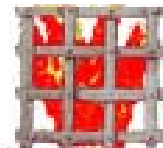
Win 95, 98, NT4 eller Windows 2000

Klientkrav webbklienter:

Internet explorer 4.0 eller senare eller likvärdig programvara.

S.O.S Helpdesk ger dig:

- Bättre kommunikation
- Bättre samarbete
- Möjligheter att ha fler bollar i luften
- Relationen med dina kunder blir bättre.
- Högre/bättre effektivitet av personal
- Kunskapsdatabas
- Inga borttappade/glömda ärenden



RosGuide AB