

راهکار حرفه ای سیستم تیکتینگ

طراحی و تولید شده در شرکت سپهر گستر فرتاک پارس

نرم افزار تیکتینگ راهکاری ساده و کاربردی جهت ثبت و پردازش درخواست های مشتریان یا افراد درون سازمان است. این نرم افزار برخلاف سیستم های اتوماسیون اداری، تمرکز خاصی بر سیستم انتقال و تکرار دارد تا در نهایت درخواست ها به نتیجه نهایی ختم شوند. پردازش اطلاعات در حجم بالا کاری دشوار است لذا وجود سیستم جستجوی پیشرفته با داشتن بیش از ۲۰ شاخص برای جستجو می تواند نتیجه مطلوبی داشته باشد. از طرفی رابط کاربری ساده و کاربر پسند، نرم افزار تیکتینگ را از سایرین متمایز کرده است .

:: زیر سیستم های نرم افزار تیکتینگ سپهر گستر ::

- مدیریت ارجاعات
- مدیریت قراردادها
- SLA
- مدیریت تیم یا گروه کاربران
- جستجوی پیشرفته
- یادآوری و تکرار تیکت
- پاسخ های از پیش تعریف شده
- اطلاع رسانی کاربران
- پرداخت دوره ای قراردادها
- پایگاه دانش

مدیریت ارجاعات

اگر یک تیکت نیاز به تایید گروه یا اپراتور دیگر داشته باشد، یا چندین مرحله پیگیری داشته باشد و یا به طور اشتباه ارسال شود و مربوط به گروه یا اپراتور دیگری باشد میتوان از سیستم ارجاع کمک گرفت. با ارجاع دادن تیکت به سایر گروه ها یا اپراتورها، آنها میتوانند ادامه فرایند رسیدگی به تیکت را پیگیری کنند. هر گیرنده به صورت مستقل قابلیت بستن تیکت ارجاع یافته را دارد و در نهایت هنگامی که تیکت به طور کلی حل شد با اجرای فرمان حل شده، وضعیت کلی تیکت حل یا انجام شده میشود.

- تیکت را می توان به گروه یا تیمی از کاربران یا اپراتورها انتقال داد.
- در هنگام ارجاع میتوان تاریخ دریافت و یادداشت را نیز مشخص کرد.

مدیریت قراردادهای

اگر خدماتی ارائه می دهید با ثبت قرارداد این امکان را به کاربر خود بدهید که پیرو همان قرارداد تیکت را ثبت کند تا مستقیم به اپراتورهای مربوط به هر قرارداد متصل شود. اپراتورها می توانند از قبل توسط مدیر به صورت چند اپراتور مشخص یا گروهی از اپراتورها باشند. ضمناً با توجه به سطح اهمیت ارائه پشتیبانی می توانید برای هر دسته از قراردادهای یک SLA تعریف کنید. طرف حساب هر قرارداد می تواند کاربر یا گروهی از کاربران باشد.

- قراردادهای باید حتماً به گروهی تحت عنوان گروه قراردادهای متصل شود که قابلیت اتصال گروه قراردادهای روی تیم های اپراتورها میسر است و مطابق این ارتباط الگوریتم تخصیص هوشمند اجرا می گردد.

SLA (Service Level Agreement) چیست؟

SLA برای محافظت از طرفین قرارداد، ارائه دهنده خدمات و مشتری نوشته می شود. توافق نامه های سطح خدمات برای مشاغل مبتنی بر خدمات در نظر گرفته شده است و برای انواع مشاغل شامل سیستم

های نرم افزاری اختصاصی، وسایل نقلیه، لوازم خانگی و محصولات موجود قابل اجرا است. اما جالب تر از آن، این است که SLA ها توسط وکلاء، پزشکان و شرکت های بیمه نیز استفاده می شوند.

اگر که شما نیاز به مدیریت تاخیر در پاسخگویی تیکت ها پیرو قراردادها دارید لازم است مطابق چندین ساعت کاری و روزهای مختلف هفته تعریفی تحت عنوان SLA انجام دهید. با این کار مدت زمان پاسخگویی و حل تیکت به طور دقیق بر اساس ساعت کاری ثبت و هزینه دیرکرد پاسخگویی محاسبه میشود. هر SLA به طور جداگانه دارای درجه اهمیت های مختص خود می باشد و هزینه دیرکرد پاسخگویی و حل در هر سطح متفاوت است.

- به طور کلی لازم است دو نوع زمان جهت اولویت بندی تعیین شود (زمان پاسخگویی، زمان حل) و بر اساس زمانی که از ایجاد تیکت سپری و تا اولین پاسخی که دریافت می شود زمان پاسخگویی محاسبه می گردد و از زمانی که تیکت ایجاد شده است تا زمانی که توسط اپراتور حل می شود زمان حل محاسبه می گردد. همچنین می تواند برای زمان پاسخگویی و زمان حل بر اساس دقیقه هزینه تاخیر نیز تعیین گردد.
- گزارش کلیه هزینه و دیرکردها را می توان به صورت گروهی از همه تیکت ها در بازه زمانی فیلتر کرد.
- گروه قراردادها به SLA متصل است و به سبب همین اتصال سیستم SLA، پیرو قراردادهایی که ایجاد می شود هزینه و زمان را محاسبه می کند.

مدیریت تیم یا گروه کاربران

به منظور طبقه بندی تیکت ها لازم است اپراتورها در قالب گروه اپراتورها تعریف شوند و تحت یک نام از قبل توسط مدیر سیستم تعریف می شوند. تیکت های ارسالی از سمت کاربران فقط به تیم اپراتور قابل ارسال هستند.

جهت هوشمندسازی فرایند تخصیص تیکت میتوان تعدادی از گروه اپراتورها را به یک سرگروه مشخص متصل کرد. سپس با ارسال تیکت توسط کاربران به سرگروه، سیستم به صورت هوشمند با استفاده از الگوریتم های داخلی، تیمی که حجم کاری کمتری دارد را به عنوان دریافت کننده انتخاب میکند.

همچنین اگر کاربر قراردادی را هم پیرو ایجاد تیکت انتخاب کند، تیکت به واسطه ی سیستم تخصیص خودکار، به تیمی که وظیفه پاسخگویی به قرارداد را دارد انتقال پیدا می کند.

- در صورتی که کاربر دارای قرارداد باشد می تواند در کنار موضوع تیکت، قرارداد مرتبط با تیکت را مشخص کند. اگر کاربر سرگروه را به جای گروه به صورت مستقیم انتخاب کند سیستم فرایند تخصیص خودکار تیکت را به گروه مربوطه انتقال می دهد.
- در گروه اپراتورها می توان پاسخ های از پیش تعریف شده را ایجاد کرد تا بعد از اولین پاسخ کاربر به صورت سیستمی برای کاربر ارسال شود. این پاسخ می تواند به صورت متن یا تعدادی از فایل ها با قابلیت محدود سازی در تعداد دفعات دانلود و زمان انقضا نیز باشد.

جستجوی پیشرفته

جستجو و فیلتر در میان حجم انبوهی از تیکت ها کار بسیار دشواری است. به منظور دستیابی به بهترین نتیجه لازم است ابزارهای قوی و دقیق جستجو فراهم شده باشند. شما می توانید در فهرست تیکت ها همه ی پارامترها را با هم ترکیب و یکباره جستجو کنید. همچنین می توانید نتایج جستجوی خود را نیز به صورت دلخواه به عنوان گزارش ذخیره و در صورت لزوم بدون نیاز به پر کردن مجدد فرم فیلتر، نتایج به روز را مشاهده نمایید.

از مهم ترین آیتم های موجود در سیستم جستجو پیشرفته می توان به موارد زیر اشاره کرد:

- تاریخ ایجاد (امروز - هفته - ماه - سه ماه اخیر - بازه دلخواه تاریخی)
- وضعیت تیکت (باز - بسته - خوانده نشده - خوانده شده - حل شده - حل نشده - ارجاع شده - پین شده - SLA سررسید شده - SLA رو به اتمام)

- گیرنده (خودم - گروه - کاربر - کارشناس)
 - اهمیت (بالا - متوسط - ضعیف)
 - یادآوری (امروز - گذشته)
 - ترتیب نمایش (جدید ترین - قدیمی ترین)
 - برجسب ها
 - کلیدواژه (شماره تیکت - عنوان تیکت - محتوا تیکت - شماره قرارداد)
 - وضعیت بایگانی (بایگانی نشده - بایگانی شده)
 - تعداد نمایش در صفحه (۲۵ - ۵۰ - ۱۰۰)
 - دریافت خروجی (امکان دریافت خروجی Excel از نتایج یافت شده)
- همچنین برخی از مهم ترین فیلتر ها به صورت از قبل تهیه شده آماده شده است

یادآوری و تکرار تیکت

بعد از بالا رفتن حجم تیکت ها لازم است اپراتور از برنامه های کاری خود مطلع شود و آنها را برنامه ریزی و سپس با استفاده از سیستم یادآوری در حالت ها و سیکل های تکرار مختلف آنها را اجرا نماید .
به این منظور بخش های مهمی در سیستم یادآوری در نظر گرفته شده است:

- تاریخ و زمان شروع یادآوری
- تنظیم سیکل های تکرار پیش فرض شامل (یک روز بعد - سه روز بعد - هفته بعد - ماه بعد)
- تنظیم سیکل تکرار سفارشی
- تنظیم فاصله تکرار بر اساس (روز - هفته - ماه - سال)
- تاریخ پایان تکرار
- تنظیم حداکثر تکرار (بدون در نظر گرفتن تاریخ)
- قابلیت الصاق پیوست فایل و توضیحات برای یادآوری

پاسخ های از پیش تعریف شده

پاسخ سوالات پرتکرار و مشابه با کلمات و جملات متفاوت و به صورت سلیقه ای از طرف هر اپراتور برای مخاطب ارسال می شود. برای حل این مشکل می توانید از پاسخ های از پیش تعریف شده استفاده نمایید. به طور مثال اگر برخی از سوالات تکراری است، دیگر نیاز به تایپ مجدد پاسخ آنها نباشد و اپراتور بتواند تنها با چند کلیک پاسخ فرد مورد نظر و فایل های مورد نیاز را ارسال نماید. با استفاده از ابزار پاسخ های از پیش تعریف شده سرعت و دقت پاسخگویی و همچنین صحت پاسخ های ارسالی افزایش می یابد.

اطلاع رسانی کاربران

هرگونه عملیات ایجاد، ویرایش، ارجاع از طریق پیامک، ایمیل و پوش نوتیفیکیشن به اطلاع گیرندگان تیکت می رسد. اپراتور ها می توانند دریافت اطلاع رسانی های خود را به لیست های سفید و سیاه تغییر دهند. اپراتور میتواند تعیین کند که از همه ارسال کنندگان اطلاع رسانی بگیرد یا از یک لیست خاص یا از همه ارسال کنندگان بجز یک لیست سیاه. با این روش اپراتورها می توانند استفاده مفیدتری از اطلاع رسانی ها داشته باشند.

پایگاه دانش

اگر سازمان شما دارای سوالاتی پر تکرار است و روزانه تعدادی تیکت با یک موضوع مشابه دریافت می کنید با استفاده از سرویس پایگاه دانش بر پایه جستجو معنایی با نمایش عنوان آنها به کاربر قبل از ایجاد تیکت می توانید کاربران را به صفحه پایگاه دانش هدایت کنی. و حجم تیکت های تکراری را کاهش دهید.