

# IBS SupportLine



## Накратко

- **IBS SupportLine е съвременен, интернет базиран, мощен и гъвкав продукт, който автоматизира процесите по поддръжката в една компания. IBS SupportLine увеличава производителността улеснявайки решаването на проблемите и въпросите поставени в или извън рамките на организацията.**
- **Използвайки IBS SupportLine поставените въпроси и проблеми преминават през целия им жизнен цикъл: регистрация, разпределение, решаване и натрупване на база данни с готови решения.**
- **IBS SupportLine улеснява както връзката на потребителите в или извън организацията с отделите по поддръжка, така и сътрудничеството и комуникация между различните организационни единици в самата организация.**

## За какво е необходим?

В настоящето организациите от всякакъв тип и размер непрекъснато разширяват своята ИТ инфраструктура - нови потребители, приложения и оборудване. В следствие на тази тенденция броя на запитванията към ИТ специалистите се увеличава всеки ден, а времето за реакция расте пропорционално.

Времето за адаптиране на нови услуги и продукти в организацията непрекъснато се увеличава. Това води до увеличаване на цената за придобиване, като по този начин се излагат на риск често немалки инвестиции.

Запитванията към поддържащите екипи не се записват или структурират - така организацията не трупа опит в решаването им и времето за реакция не намалява. При постъпване на нови проблеми отново и отново се задават въпросите "Правили ли сме го досега? Кой? Кога? Къде?" и най важно - решаван ли е проблема досега?

Организациите са до такава степен зависими от ИТ инфраструктурата си, че всяко нарушение във функционирането на системите води до директно намаляване на резултатността от работата на служителите. Способността да се идентифицират, систематизират и управляват процесите по поддръжка е критична за работата на цялата организация...

... и **IBS SupportLine** прави точно това. Продуктът е интегрирано решение за управление на поддръжката, което увеличава продуктивността и ефективността на целия екип.



За повече информация:

[www.ibs.bg](http://www.ibs.bg) | 0700 11444

## Възможности на IBS SupportLine



### С какво може да Ви помогне?

**Една точка за достъп** - Всички заявки от потребители се получават на едно единствено място.

**Намалявате разходите** - Новият персонал има незабавен достъп до всички натрупани знания, което намалява разходите за обучение. Удобния и интуитивен потребителски интерфейс ускорява адаптирането на системата в организацията.

**Спестявате време** - съответният човек от поддръжката се уведомява посредством електронна поща за нови събития в системата.

**Винаги достъпна** - всички членове на отдела по поддръжка имат достъп до системата от всяка точка на света и могат да решат поставените въпроси без значение къде се намират.

**База данни с решения** - Не е необходимо да отговаряте многократно на един и същ въпрос. Клиентите сами могат да търсят в knowledge базата данни и да намерят сами отговора на своя въпрос. Така също човек от поддръжката може да намери лесно и бързо отговора на поставения въпрос и да го препрати на клиента.

**Подобрена комуникация** - Улеснява сътрудничество и комуникация между различните организационни единици в самата организация.

**Бързо решаване на проблемите** - Всички поставени въпроси или проблеми се решават експедитивно, защото те не циркулират във вашата организация, а се насочват директно към експерта притежаващ необходимите знания за тяхното решаване.

**Редуцира натоварването на входящите заявки за поддръжка** - позволява на екипа по поддръжката да се фокусира върху важните, критични за нормалната работата в организацията въпроси или проблеми.

**Натрупване на база данни с готови решения** (knowledge база данни) - Всички поставени за решаване пред IBS SupportLine въпроси и проблеми, както и техните решения се съхраняват в knowledge база данни, позволявайки използването на готови решения за вече поставяни проблеми. Преди задаването на въпрос всеки потребител може да се консултира в Knowledge базата данни.

**Работа в екип** - Решаването на поставен въпрос или проблем се извършва от екип от специалисти обособени в групи според неговата специфика. Системата позволява прехвърлянето и поемането на задачи между операторите.

**Сигурност и контрол на достъпа** - IBS SupportLine се състои от няколко интерактивни нива на достъп: Администратори, Екипи по поддръжка и Потребители. Всеки потребител вижда само своите поставени въпроси.

**Лесен за използване** - Създаването на запитване по определен проблем изисква попълването само на няколко полета:

1. Описание на проблема;
2. Категория на проблема - системата автоматично определя приоритета и екипа, който е отговорен за решаването му.

**Интеграция** - IBS SupportLine е напълно съвместим с вашата електронна поща. Създаването на запитване или поставяне на проблем може да бъде извършено и чрез изпращането на едно съобщение до [helpdesk@yourcompany.com](mailto:helpdesk@yourcompany.com)

**WEB достъп** - Чрез WEB достъпа до IBS SupportLine потребителите разполагат с пълната функционалност за създаване на нови, или преглед на техните стари запитвания, а специалистите по поддръжката могат да управляват запитванията.

**Ескалация** - IBS SupportLine изпраща автоматично напомняне на определени конфигурируеми интервали, посредством електронна поща за необходимостта от решаване на поставен проблем или въпрос.

**История** - Пълнен одит за това, какви действия са извършени по даден проблем, от кого и кога.

**Отчетност** - Гъвкави и бързи справки, позволяващи наблюдение върху производителността и всички дейности свързани с поддръжката.

**IBS**  
bulgaria



За повече информация:

[www.ibs.bg](http://www.ibs.bg) | 0700 11444