

OneHelpDesk SYSTEMS hugbúnaður fyrir þjónustuborð sveitarfélaga



Hvað er OneHelpDesk?

OneHelpDesk er kerfi fyrir þjónustuborð sem hjálpar að flýta fyrir upplýsingagjöf til íbúa og skráningu, utanumhaldi, og að svara fyrirspurnun, viðskiptavina, t.d. íbúum sveitarfélaga með eins fljótlegum hætti og mögulegt er.

Hvernig virkar OneHelpDesk?

Viðskiptavinur hringir inn í þjónustuborð, hann er skráður inn og erindi hans greint með OneRegistration (erindagreiningartóli) og tímasett inn í OneHelp®Desk þjónustuborðskerfið með einfaldri aðgerð. Með fljótlegum hætti er hægt að sækja þær upplýsingar sem viðmælandi spyr um, án þess að það taki mikinn tíma í þjónustusamtali. Markmiðið er að veita sem besta þjónustu og geta svarað sem

flestum spurningum viðkomandi íbúa, á sem skemmstum tíma. Minnka þannig álagið á símaskiptiborði og á sérmenntað starfsfólk hinna ýmsu sviða og deilda sveitarfélagsins og koma sem í veg fyrir óþarfa flakk íbúa í símakerfi sveitarfélagsins með því að vera vísað frá einum aðila til annars. Íbúar munu upplifa betir þjónustu og fá betri ímynd af viðkomandi sveitarfélagi. Hægt er að svara fyrirspurnum munnlega, prenta út og senda í pósti, senda með tölvupósti, eða senda svar til viðkomandi með faxi. Starfsmaður þjónustuborðs sveitarfélagsins hefur við hendina einfaldar aðgerðir sem hjálpa honum að nálgast margvíslegar upplýsingar fyrir íbúanna á skömmum tíma, svo sem:

- Síma- og viðtalstíma.
- Viðveru starfsmanna, hver er við og getur tekið símann?
- Upplýsingar um niðurstöður funda.
- Upplýsingar um stöðu mála og innsendra erinda.
- Viðskiptayfirlit.
- Aðgengi að "innri" veftenglum á upplýsingasíður sveitarfélagsins.
- Fljótlegt aðgengi að "ytri" veftenglum sem vísa á upplýsingar fyrir íbúa.
- Aðgengi að eldri þjónustu-beiðnum og sögu þeirra.
- Skráningar á ábendingum á þjónustu eða aðgengi að upplýsingum fyrir íbúa.
- Skráning, viðhald og aðgengi að þjónustulýsingum.
- Stöðluð svör við algengustu spurningu, send út til íbúa.
- Þjónustulýsingar flæða beint út á vefinn úr One og innsending þjónustubeiðna af vefnum.
- Eftirfylgni þjónustubeiðna sem ekki er hægt að svara í símtalinu eða í beinu framhaldi af því.
- Upplýsingar úr Fasteignmati.
- Upplýsingar um arkitekta, meistara, hönnuði og byggingarstjóra á byggingum á byggingarstigi eða á málum sem eru í gangi.
- Skýrslur og greiningar á erindum íbúa til þjónustubeiðnum.

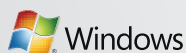


Einfaldar og fljótlegra aðgerðir til að nálgast upplýsingar úr stjórnsýslu og upplýsingakerfum sveitarfélagsins

Kröfur:

Miðlari: Windows 95/98/NT/ME/2000/XP/Vista. Internet Explorer 6.0 eða nýrri.

Biðlari: Windows 2000/2003/2008 Server eða nýrri, MS SQL 2005 eða nýrri, Exchange 2000 SP3, IIS 5.0 eða nýrri. MSXML3.0 SP2 eða nýrri.



Microsoft | Partner Program

