



HELPDESK PROGRAM

Nilex HelpDesk är ett komplett system för ärende- och åtgärdshantering. När kraven ökar på ordning, system och kontroll måste hjälpmedlet vara kraftfullt, samtidigt som det är enkelt att installera, administrera och använda. Nilex HelpDesk är en samling funktioner sammansatta till en standardlösning som ger användarna tillgång till de verktyg som krävs för att höja produktiviteten och effektiviteten.

Med Nilex HelpDesk organiseras och fördelas arbetet. Samtidigt underlättas det genom snabba kunskapssökningar i olika databaser. Arbetet kan skötas helt oberoende av plats med Nilex HelpDesk Internet. Nilex HelpDesk är ett komplett ärendehanteringssystem. Det hanterar allt från ärendets registrering, fördelning och hantering till uppföljning, fakturering och statistik.

Nilex HelpDesk är ett supportprogram för intern och extern supportpersonal. Programmet baserar sig på gedigen erfarenhet och nära samarbete med Nilex kunder. Mycket omsorg har lagts ner på att skapa ett system som är kraftfullt men samtidigt lätt att använda och administrera. Kombinationen av enkelhet och kraftfullhet säkerställer en snabb inläring hos handläggarna och kort igångsättningstid för helpdesken.

Ärendehantering

Nilex HelpDesk är utformat för att ge handläggaren maximalt stöd i sitt arbete. Redan när ärendet har kategoriserats kan Nilex HelpDesk erbjuda handläggaren hjälp med att lösa problemet. Systemet söker igenom kunskapsdatabasen baserat på den registrerade felanmälan i ärendet. Hittar handläggaren rätt lösning kan den kopieras in automatiskt på det nya ärendet. Ärendet kategoriseras också med hjälp av projekt och områden. Genom de många olika sätten att märka ett ärende skapas förutsättningar för att ta fram omfattande statistik ur Nilex HelpDesk. Överlämning mellan handläggare sker enkelt med ett musklick. Det finns också ett internt meddelandesystem för att skicka meddelanden mellan handläggare. Nilex HelpDesk Internet ger friheten att arbeta med ärenden oberoende av plats. Alla de uppgifter en handläggare sköter kan göras via en webbläsare.

Fel- och lösningsbeskrivning

I Nilex HelpDesk noterar du fel- och lösningsbeskrivningar på varje ärende. Detta är oerhört viktigt eftersom dessa noteringar bygger upp en

kunskapsdatabas. Kunskapsdatabasen är kärnan i all helpdeskverksamhet. Nilex kan hantera både interna och externa kunskapsdatabaser.

Åtgärder och tid

Att notera de åtgärder som genomförs i ett ärende har flera funktioner. För det första gör det överlämningen mellan handläggare smidigare och minskar risken för dubbelt arbete. Utförda åtgärder finns noterade och behöver inte göras om. För det andra registreras nerlagd tid på varje åtgärd vilket är underlag både för fakturering och statistik. För det tredje kan du skapa mallar innehållande vanligen förekommande åtgärder och har då en "check-lista". Risken för att en åtgärd glöms bort minskar.

Ekonomi

Nilex HelpDesk sammanställer information om nerlagd tid och använda reservdelar. Detta underlag används för att låta programmet ta fram ett faktureringsunderlag. Informationen sammanställs per kund, avdelning, förvaltning eller handläggare. Underlaget kan antingen skrivas ut på papper eller sparas som Excel-fil.

Nilex Inventariesystem

Nilex HelpDesk drar full nytta av Nilex Inventarie-system och den information som finns lagrad där. Handläggaren har fullständig kontroll över användarens utrustning och konfiguration samt vilka fel som registrerats tidigare. En ovärderlig hjälp för att ge snabb och korrekt service.

SYSTEMKRAV

OPERATIVSYSTEM: Win 95/98/ME, Win NT, Win 2000/XP.

PROCESSOR: Processor: Pentium II 400 Mhz.

MINNE: Minne: 128 MB.

DATABASSUPPORT: Access, MS SQL, Oracle.

Utvecklat i Delphi.

Drivrutin Borlands IDAPI.