

Helpdesk jako nástroj zkvalitnění služeb

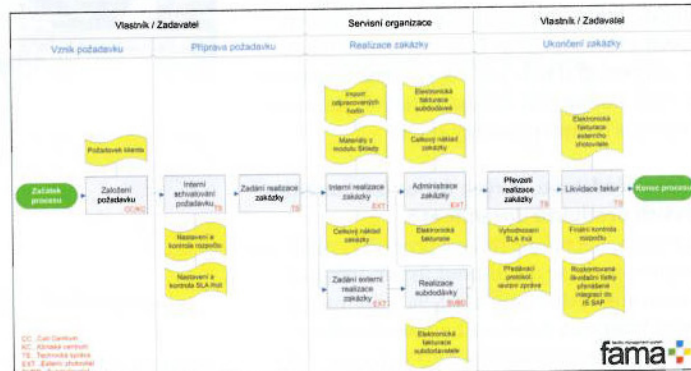
Společnost, která interaktivně komunikuje se svými zákazníky a denně řeší jejich problémy a stížnosti, obvykle provozuje klientské centrum zaznamenávající velké množství požadavků. Takové společnosti se vyplatí implementovat specializovanou helpdeskovou aplikaci, která umožní centrálně spravovat požadavky zákazníků a současně kontrolovat jejich řešení. Můžeme hovořit o helpdesku, který slouží interním či externím uživatelům. Interním helpdeskem rozumíme technickou podporu vlastním zaměstnancům, zatímco externí helpdesk poskytuje podporu firemním zákazníkům nebo partnerům.

JAK FUNGUJE HELPDESK Standardní postup zadání požadavku do helpdesku je ten, že zadavatel (žadatel, popř. telefonní operátor call centra, pracovník na přepážce klientského centra, sám facility manager) vyplní v helpdeskové aplikaci veškeré známé informace o problému. Tento požadavek je odeslán na příslušné pracoviště. Tam je převzat a postoupen k vyřešení. Po celou dobu řešení je požadavek evidován v jednom rozhraní. Prostřednictvím nastaveného work-flow řešitel i zadavatel požadavku vždy vidí, v jaké fázi se aktuálně požadavek nachází a kdo na něm konkrétně pracuje. Poté, co je požadavek vyřešen (ukončen), zůstává i nadále v systému. Je možné jej otevřít a vidět jeho historii, např. vyhodnotit lhůty plnění, dodržování finančního rámce či způsob rozúčtování na jednotlivá nákladová střediska. Data uložená v aplikaci pak slouží k analýzám a reportům, které mohou zkvalitnit a zefektivnit poskytované, ale i čerpané služby.

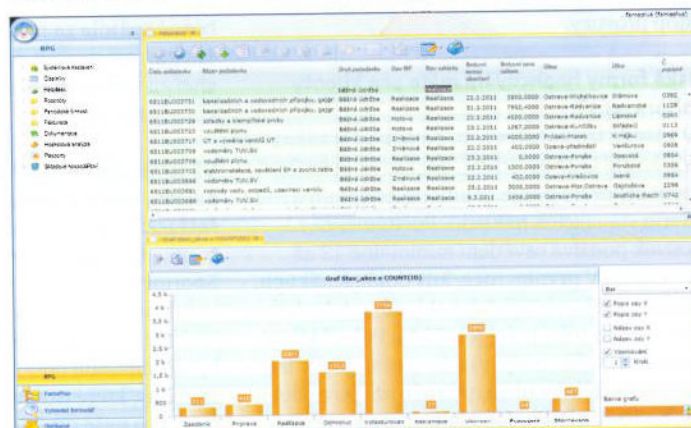
HELPDESK V PRAXI Se svými zákazníky denně komunikuje i společnost RPG Byty, s. r. o., největší poskytovatel nájemního bydlení v ČR. Helpdesk je neodmyslitelnou součástí jejího informačního systému, usnadňuje řízení řešení požadavků, komunikaci s nájemníky i dodavateli služeb. Helpdesk implementovaný ve společnosti RPG Byty, s. r. o., je součástí aplikace FaMa+, specializovaného CAFM řešení s množstvím věcného know-how, od společnosti TESCO SW a. s. Implementované řešení je unikátní, neboť pokrývá životní cyklus řízení požadavků a zakázek v oblasti údržby a opravy bytových a nebytových prostor, tedy proces od vytvoření plánu oprav, přípravy zakázky, po její realizaci a následnou likvidaci faktur, jak na straně zadavatele, tak i na straně servisní organizace a jejich subdodavatelů v jednotném webovém rozhraní (viz obr. č. 1).

Celý systém umožňuje procesní řízení různých druhů zakázek, komunikaci nad zakázkami, jejich sledování a vyhodnocování podle SLA lhůt, návaznost na rozpočet, elektronickou fakturaci servisních orga-

„Implementované řešení nám umožnilo sjednotit dílčí činnosti správy a údržby majetku společnosti na jednotnou úroveň, integrovat informační potřeby jednotlivých oddělení společnosti do jedné aplikace se společnou datovou základnou a zprůhlednit toky peněz na správu a údržbu našeho majetku. Došlo tak ke zkvalitnění a zefektivnění našich služeb a tím i větší spokojenosti našich nájemníků.“
RPG Byty, s. r. o.



Obr. č. 1: Procesní schéma životního cyklu zakázky



Obr. č. 2: Uživatelské prostředí aplikace a grafické vyhodnocení počtu zakázek v jednotlivých stavech

nizací i elektronickou likvidací faktur zadavatele s podporou různých režimů uplatňování odpočtů.

Do systému vstupuje více než 300 uživatelů včetně 50 externích dodavatelů služeb facility managementu, z nichž má každý nastavenou specifickou a bezpečnou úroveň datového přístupu.

PŘÍNOSY HELPDESKU

- okamžitě a komplexní informování klientů o stavu požadavku a termínu řešení v call centrech a klientských centrech
- kontrola managementu nad kvalitou a včasností plnění požadavků dle nastavených SLA lhůt
- sledování průběhu požadavku, jeho cenového vývoje
- přehled o průběžném čerpání vyhrazených finančních prostředků
- evidence a sjednocení dílčích činností správy a údržby majetku společnosti do jednoho informačního systému
- přenesení znalostí jednotlivců do SW nástroje společnosti

PETRA GÜTTEROVÁ A ING. PETRA TICHÁČKOVÁ, TESCO SW A. S.