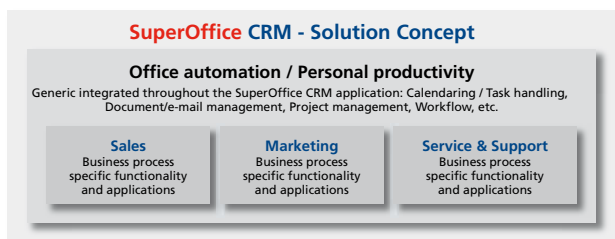


# SuperOffice eJournal til IT-helpdesk

## SuperOffice CRM

SuperOffice eJournal er en integreret del af SuperOffice CRM produktsortiment, der dækker alle forretningsprocedurer og funktioner med hensyn til personlig produktivitet, marketing, salg, service & support og ledelse.



SuperOffice CRM løsninger er ledende i Europa, hvor de bliver brugt af mere end 11.000 organisationer til henholdsvis support, automatisering og forbedring af alle kunderelaterede forretningsprocedurer.

For information om andre SuperOffice produkter, se [www.superoffice.dk](http://www.superoffice.dk) eller kontakt SuperOffice Danmark eller en lokal partner.

### System requirements

Se den tekniske dokumentation på [www.superoffice.dk](http://www.superoffice.dk)

### Headquarters

SuperOffice ASA  
Tlf: +47 23 35 40 00  
[www.superoffice.com](http://www.superoffice.com)

### Sweden

SuperOffice Sweden AB  
Tlf: +46 8 522 33 800  
[www.superoffice.se](http://www.superoffice.se)

### Netherlands

SuperOffice Benelux B.V.  
Tlf: +31 73 6 919191  
[www.superoffice.nl](http://www.superoffice.nl)

### Denmark

SuperOffice Danmark A/S  
Tlf: +45 70 10 22 01  
[www.superoffice.dk](http://www.superoffice.dk)

### United Kingdom

SuperOffice Software Ltd.  
Tlf: +44 870 770 3000  
[info@superoffice.co.uk](mailto:info@superoffice.co.uk)

### Norway

SuperOffice Norge AS  
Tlf: +47 23 35 40 00  
[www.superoffice.no](http://www.superoffice.no)

### Germany

SuperOffice Germany GmbH  
Tlf: +49 231 75 860  
[www.superoffice.de](http://www.superoffice.de)

### Switzerland

SuperOffice Team Brendel AG  
Tlf: +41 061 338 3737  
[www.superoffice.ch](http://www.superoffice.ch)



**SuperOffice®**

[www.superoffice.dk](http://www.superoffice.dk)

# SuperOffice eJournal til IT-helpdesk



**SuperOffice®**

# SuperOffice eJournal til IT-helpdesk

Funktionen IT-helpdesk refererer til organisationens måde at håndtere servicehenvendelser og fejlmeldinger på. Den henvender sig til interne såvel som eksterne kunder.

I mindre organisationer modtager den IT-ansvarlige som oftest meldinger om fejl og problemer via telefonen. Det er dog langt fra effektivt nok i større organisationer. Her er det nødvendigt for de IT-ansvarlige at prioritere problemerne, i stedet for blot at tage dem efterhånden som de løber ind.

Super Office eJournal IT-helpdesk er et værktøj til administration, sortering og håndtering af servicehenvendelser – og så effektivt, at omkostningerne reduceres, mens brugertilfredsheden øges betragteligt.



## Selvbetjening

Applikationen omfatter en komplet internet portal, der er let at integrere med eksisterende internet og intranet sider, og brugerne kan servicere sig selv i online kundecenteret. Til hver eneste kunde knytter sig nogle lagrede data – herunder bl.a. forespørgsler og informationer om tidligere indkøb. Informationerne bliver løbende opdateret, hvilket betyder, at brugere kan holde sig selv opdateret og finde svar på spørgsmål, der ellers ville kræve et telefonopkald til IT-afdelingen.

### - AutoFAQ (Frequently Asked Questions)

FAQ er en dedikeret database, der indeholder relevante referencer, tidligere besvarede spørgsmål og tips, som IT-afdelingen har valgt at gøre alment tilgængelige.

FAQ rummer også en søgemaskine, der hjælper brugeren med at finde beslægtede emner baseret på nøgleord, tid, branche og lignende. Det er nemt for IT-afdelingen at lægge informationer ud på FAQ databasen, der også kan underopdeles efter branche, produkt og problem for at gøre søgningen lettere.

### - Avancerede blanketter

Det er vigtigt, at en sag kan registreres så enkelt som muligt. Jo mere udfyldte blanketterne er på forhånd, des bedre. Derfor bør udformningen af blanketterne specialtilpasses den enkelte IT-afdeling, så de kommer til at matche produkterne, sortimentet, serviceaftalerne m.m.

### - Dokumentation

Det er let for IT-afdelingen at lægge dokumentationen ud, så brugermanualer, vedligeholdelsesguider, virusbeskyttelser og lignende bliver alment tilgængelige.

## Serviceesk

Serviceesk modtager fejlmeldinger, funktionsproblemer, brugerspørgsmål, ændringsforslag m.m. Forespørgsler kan komme fra linie 0, telefon eller e-mail. Når en sag er registreret, vil brugeren automatisk modtage en bekræftelse og et sagsnummer, som giver adgang til at spore sagen fra egen webside. AI kommunikation og alle relaterede aktiviteter er logged, så sagsgangen er gemt for eftertiden.

### - Intelligent allokering

Nye sager bliver allokert til IT medarbejdere ved hjælp af brugerdefinerede koder. Koderne kan baseres på nøgleord, geografi/sprog, arbejdsmængde, effektivitet, produktgrupper eller kombinationer af disse. Resultatet er, at ressourcerne udnyttes effektivt, og antallet af henlagte sager minimeres. Hvis den ansvarlige for den pågældende sag ikke er til stede, vil sagen automatisk blive allokert til en anden.

### - Eskalering/prioritering (SLA)

Individuel eskalering kan etableres i forhold til SLA ved hjælp af en SMS meddelelse. Dette sikrer, at der bliver taget hånd om kritiske problemer inden for den aftalte tidsfrist.

### - Sagsbehandling

Når en sag er registreret, sendes en bekræftelse til brugeren om, at sagen er modtaget. Udover data fra produkt databasen forsyner SuperOffice eJournal IT-medarbejderne med en fremragende oversigt over åben/lukket status på brugernes sager. IT-medarbejderne kan benytte FAQ- databasen såvel som den samlede sagsdatabase til at søge efter lignende eller identiske sager, så de ikke kommer til at lave det samme arbejde to gange.

AI kommunikation imellem brugerne og IT-afdelingen bliver optaget og lagret i en eksisterende sagsmappe. Hvis der ikke findes nogen, bliver der etableret en. Hele sagsgangen kan herefter ses på ét skærbillede, så brugerne når som helst kan tilføje kommentarer via websiden. I hve enkelt sag er det IT-medarbejderne, der bestemmer, hvilke beskeder brugeren kan få adgang til. Intern kommunikation kan således holdes skjult, mens svar på spørgsmål er tilgængelige i brugercenteret. Opgaver kan nemt reallokeres, hvis en IT-medarbejder logger af eller afslutter sit arbejde.

