

# DocLogix įrankis

## Help Desk



### Taikymo sritys

### DocLogix Help Desk

Įrankis suteikia galimybę efektyviai klasifikuoti ir valdyti paslaugas bei santykius su klientais.

Įrankio DocLogix Help Desk pagalba galima išrinkti vertingus statistinius duomenis, pvz., konkrečios paslaugos populiarumas, trukmė, pelningiausi klientai ir kt. Tokiu būdu galima pagerinti paslaugas, užtikrinant didesnę klientų pasitenkinimą ir lojalumą.

- Priežiūros incidentų registravimas, klasifikavimas ir maršrutizavimas
- Priežiūros vykdymas ir analizė
- Žinių bazės kūrimas, naudojant registruotus priežiūros prašymus

### Tiksliniai vartotojai

- Priežiūros vadovai
- Pagalbos tarnybos personalas

Document number	Title	Sender	Responsible person	Current state	Contact date	Date
SUPP-DLX-P-322	About possibility to change default reply document location	Rimantas Varanavičius	Darius Mateika	Assigned	2005-09-12 12:00:00 AM	2005-09-12
SUPP-DLX-P-321	Needed document about how to set up Dodogix with the basic info	Jesper Birch	Rimantas Varanavičius	Closed	2005-09-12 12:00:00 AM	2005-09-12
SUPP-DLX-P-320	subscription creating for users	Urve Rimmel	Rimantas Varanavičius	Assigned	2005-09-01 12:00:00 AM	2005-09-01
SUPP-DLX-P-319	DLX and DeltaView integration possibility	Asta Žizienė	Rimantas Varanavičius	Assigned	2005-08-30 12:00:00 AM	2005-08-30
SUPP-DLX-P-318	SharePoint and DLX integration for HansaBank	Raigo Raid	Rimantas Varanavičius	Assigned	2005-08-30 12:00:00 AM	2005-08-30

### Naudojimo scenarijai

- Įrankis DocLogix Help Desk suteikia galimybę lengviau sukurti, valdyti ir spręsti klientų priežiūros bylas, automatiškai atsekti visą bendravimą su klientu. Automatiškai formuojamos bylos iš klientų gautų elektroninių pranešimų, kurias galima nukreipti pagal temą, regioną ar specialistą. Sudėtingesnės bylos gali būti paskirtos greitesniam sutvarkymui.
- Bylų priskyrimo vykdymui variklis: efektyvus atsakymų pateikimas laiku. Tam, kad patenkinti ir viršyti klientų lūkesčius, būtina atsekti ir įvertinti, kaip greitai reaguojama į kliento problemas, taip pat užtikrinti aukštesnę tų bylų, kurios nebuvo išspręstos laiku, priežiūros ir valdymo lygį.
- Žinių valdymas: pasitelkę pilną atsakymų į dažnai užduodamus klausimus duomenų bazę, atstovai dabar gali greičiau atsakyti į klientų klausimus ir suteikti jiems prieigą prie šios informacijos. Atstovai taip pat gali greičiau atsakyti į naujus klausimus.

## Funkcionalumas

### DocLogix Help Desk įrankis suteikia šias funkcijas:

- Bylų pranešimų perdavimo centras
- Bylų atsekimas pagal produktą ar paslaugą
- Pirmenybės atsekimas
- Bylų priskyrimo vykdymui taisyklės
- Automatinis priskyrimas vykdymui
- Lankstus bylų eilės valdymas
- Elektroninio pranešimo gauto priežiūros incidento užfiksavimas ir bylos sukūrimas
- Pranešimas apie bylos paskyrimą vykdymui
- Sinchronizacija su *MS Outlook*
- *MS Word* ir *Excel* integracija
- Susijusių dokumentų valdymas
- Daugiakanalis pranešimų atsekimas
- Klientų nuorodų atsekimas
- Atsakymų žinių bazė
- Priežiūros analizavimas
- Sutarčių valdymas pagal klientų įrašus
- Paslaugų analizavimas

The screenshot displays a web-based support request form. At the top, there is a navigation bar with buttons for 'Save & close', 'Print', 'New version', and 'Back'. The form fields are as follows:

- Class:** DocLogix requests (dropdown menu)
- Document number:** SUPP-DLX-P-313
- Location:** Product (dropdown menu)
- Profile:** Support request
- date:** 2005-08-29 (calendar icon)
- Support request priority:** Normal (dropdown menu)
- Last incoming contact date:** 2005-08-29 12:00 AM (calendar icon)
- Title:** DLX integration with Navision
- Summary:** We have one potential client who asked about data-exchange between Doclogix and financial management solutions. Can you describe your experience with Navision. What kind of data was exchanged?
- Sender:** Urve Rimmel (dropdown menu)
- Client company:** (Undefined) (dropdown menu)
- Responsible support person:** Rimantas Varanavičius (dropdown menu)
- Archive location:** (empty text field)
- Current state:** Closed (dropdown menu)
- Request resolution:** Solution/Answer (dropdown menu)
- Related info:** (empty text area)
- Last outgoing contact date:** 2005-08-29 12:00 AM (calendar icon)