



ARCHIBUS® Quản lý Vận hành tòa nhà

Quản lý Công việc theo yêu cầu

Lập lịch, điều động, quản lý và báo cáo về các nhiệm vụ bảo trì một cách hiệu quả bằng chức năng tự phục vụ để giảm chi phí vận hành và nâng mức độ thỏa mãn của khách hàng

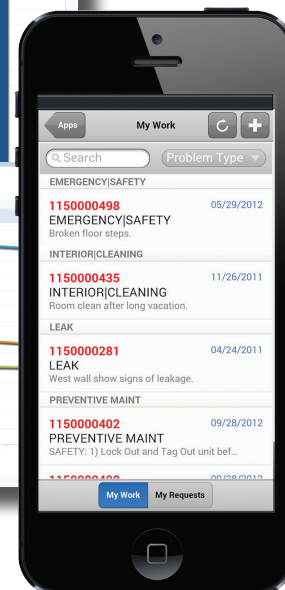
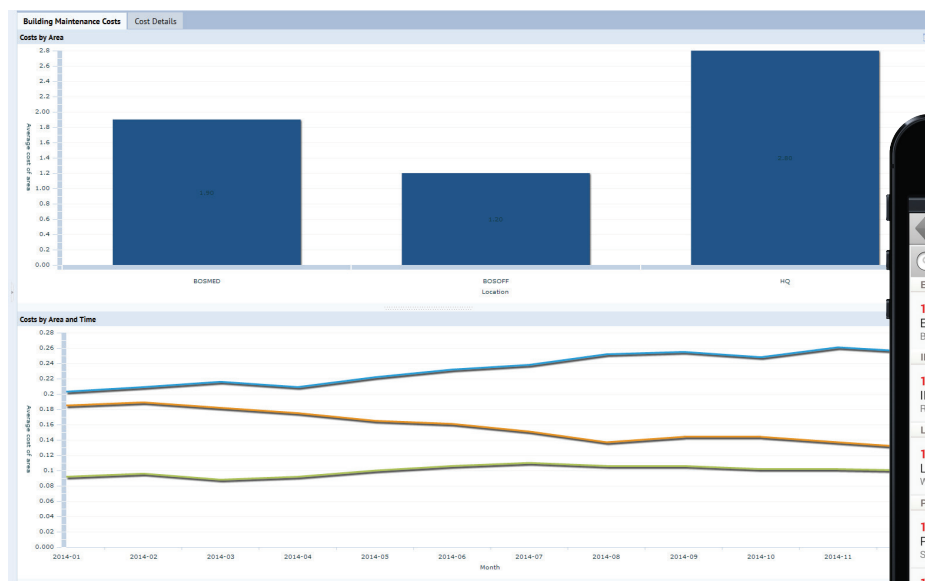
Quản lý hiệu quả các nhiệm vụ bảo trì là việc cần thiết để duy trì hoạt động nhịp nhàng của trang thiết bị và cơ sở hạ tầng của tổ chức. Đồng hành với ứng dụng ARCHIBUS Quản lý công việc theo yêu cầu – một ứng dụng trên nền Web tự động hóa tất cả các bước của quy trình bảo trì, từ yêu cầu, phê duyệt, lập lịch và phát hành phiếu giao việc, tới khi hoàn thành và nhận phản hồi. Chức năng tự phục vụ của ứng dụng quản lý công việc theo yêu cầu giúp giảm chi phí vận hành bằng cách kiểm soát thực thi quy trình và duy trì thông tin cập nhật, dễ truy cập và có căn cứ. Kho dữ liệu tập trung này cho phép nâng cao khả năng dự báo và lập ngân sách để tối đa hóa hiệu quả vận hành. Nâng cao mức độ thỏa mãn của khách hàng bằng cách trao quyền cho người yêu cầu và giao tiếp với họ trên từng bước của quy trình bằng ứng dụng ARCHIBUS Quản lý công việc theo yêu cầu.

Các chức năng và báo cáo gồm:

- Các yêu cầu công việc đang thực hiện nhóm theo Loại sự cố và Trạng thái
 - Báo cáo tải công việc có thời gian dự tính Các Yêu cầu công việc đang thực hiện
 - Chi phí thực hiện Yêu cầu công việc
 - So sánh Chi phí và ngân sách thực hiện yêu cầu công việc
 - Yêu cầu công việc đã lưu trữ
 - Chi phí của các yêu cầu công việc đã lưu trữ
 - Luồng và tuyến công việc linh hoạt
 - Lập lịch công tác cho nhân viên kỹ thuật và lịch sử dụng Công cụ
 - Hiệu quả của nhóm công tác
 - Tự động chuyển tiếp công việc và thông báo
 - Dự tính chi phí: Nhân công theo ngành nghề, Công cụ, phụ tùng,...
 - Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng
 - Chuyển tiếp các yêu cầu công việc
 - Kiểm soát thỏa thuận mức độ dịch vụ (SLA)
- Và nhiều hơn thế...**

Lợi ích

- Đơn giản hoá quá trình yêu cầu, điều động, và phản hồi của các nhiệm vụ bảo trì để nâng cao khả năng cung cấp dịch vụ
- Giảm chi phí vận hành bằng việc tự động hóa các luồng công việc và hợp lý hóa việc giao tiếp.
- Kết nối chặt chẽ với Cam kết Mức độ Dịch vụ (SLA) để giám sát theo tiêu chuẩn và nâng cao hiệu quả
- Nâng cao khả năng dự báo về bảo trì và lập ngân sách vốn
- Góp phần thực hiện mục tiêu kinh doanh bằng ARCHIBUS Quick-Start, một công cụ hỗ trợ về hiệu quả bao gồm các video chỉ dẫn và hướng dẫn cách thực hiện
- Tăng năng suất nhờ trang chủ tích hợp ARCHIBUS nhiều tính năng trong một cho phép truy cập nhanh tới 80% các nhiệm vụ thông dụng nhất.



Điều động, theo dõi và báo cáo về các phiếu giao việc tác trong tất cả các các bước cho tới khi kết thúc với sự hỗ trợ của Trung tâm Quản lý Vận hành Công trình trên các hệ thống máy tính để bàn và giao diện thiết bị di động dành cho các thiết bị cầm tay

Giải pháp #1 Thế giới về Quản lý Bất động sản, Cơ sở hạ tầng và Cơ sở vật chất



Đơn giản hóa quá trình bảo trì

Là một phần của nền tảng dựa trên nền web, dễ triển khai, ứng dụng ARCHIBUS Quản lý công việc theo yêu cầu tạo nên một môi trường trực quan, tự phục vụ cho các yêu cầu công việc, có thể dễ dàng mở rộng trên toàn bộ tổ chức. Triển khai ứng dụng Quản lý công việc theo yêu cầu giải thoát các nhà quản lý vận hành khỏi những nhiệm vụ quản lý thường ngày và giúp họ có thêm thời gian để nâng cao hiệu quả dịch vụ tổng thể với một chi phí thấp hơn.

- *Cung cấp dịch vụ tiêu chuẩn để giảm chi phí vận hành, giảm thiểu việc sử dụng dịch vụ theo tình thế, và nâng cao tính minh bạch trong việc cung cấp dịch vụ*
- *Xác định thời điểm nguồn lực sẵn sàng, thời gian phản ứng dự kiến, và thời gian cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ*
- *Các hành động phê duyệt hoặc từ chối để duy trì kiểm soát đối với các yêu cầu công việc bằng luồng công việc được xây dựng dựa trên quy tắc*
- *Nhóm yêu cầu công việc vào phiếu giao việc theo mức độ ưu tiên, vị trí, hoặc ngành nghề cho phép điều động và thực hiện các tác nhiệm một cách hiệu quả nhất*
- *Tự động gửi thư điện tử trả lời người yêu cầu mỗi khi có thay đổi trạng thái công việc.*

Giảm chi phí vận hành

Ứng dụng quản lý chi phí một cách hiệu quả đối với luồng yêu cầu công việc và phiếu giao việc tới cả nhóm công tác nội bộ và thuê ngoài. Ứng dụng cũng giúp giảm chi phí cho việc báo cáo do thu thập dữ liệu và sử dụng lại một cách hiệu quả hơn - áp dụng các quy trình trên giấy tờ sẽ tốn nhiều công sức và nguồn lực. Ngoài ra, ứng dụng Quản lý Công việc theo yêu cầu còn có chức năng Bảng kế hoạch để giúp người giám sát lập kế hoạch và lập lịch công tác cho nhân viên kỹ thuật một cách dễ dàng và hiệu quả. Chức năng này tích hợp các quy tắc định trước như khung giờ làm việc và ngày nghỉ/ngỉ phép khi giao nhiệm vụ. Người giám sát có thể sắp xếp ưu tiên công việc một cách hiệu quả, đảm bảo các nhiệm vụ quan trọng được xử lý đúng thời hạn.

- *Đơn giản hóa quá trình bảo trì bằng cách tổ chức nhân viên kỹ thuật thành các nhóm công tác, cung cấp các bước cụ thể để dự toán chi phí và phân công công việc một cách hiệu quả bằng chức năng Bảng Kế hoạch*
- *Đảm bảo nhân sự chuyên ngành hoặc nhà cung cấp dịch vụ sẽ nhận được yêu cầu bảo trì phù hợp và đúng hạn để có thể làm việc ngay*
- *Tự động chuyển tiếp công việc để giảm chi phí do chậm trễ, không trả lời yêu cầu*
- *Thiết lập các thông số luồng công việc để sắp xếp lại thứ tự ưu tiên của yêu cầu và xếp lên đầu danh sách khi các yêu cầu khác đã hoàn thành*
- *Giảm chi phí trả lời dịch vụ bằng cách liên tục cập nhật tới trạng thái tập trung hoặc thông báo qua email khi có thay đổi trạng thái được định trước.*

Thực thi tiêu chuẩn với SLA

Tích hợp các Thỏa thuận mức độ dịch vụ (SLA) và bảo mật theo vai trò để đảm bảo khách hàng nhận được mức độ dịch vụ được quy định trong tham số của SLA. Việc triển khai ứng dụng Quản lý công việc theo yêu cầu sẽ:

- *Cho phép các yêu cầu công việc tận dụng lợi thế của SLA, định nghĩa các trách nhiệm của nhóm công tác, khung thời gian phục vụ, và đánh giá hiệu quả.*
- *Đo lường thời gian đáp ứng và hoàn thành để phát hiện các vấn đề về hoạt động và cung cấp thông tin kịp thời để liên tục hoàn thiện các quy trình*
- *Cung cấp các lựa chọn SLA thông minh cho phép xử lý các yêu cầu dựa trên loại nhu cầu, thẩm quyền, chuyên môn, và các nguồn lực cần thiết để đáp ứng các yêu cầu*
- *Tự động tạo luồng công việc để chuyển tiếp các yêu cầu trong trường hợp cần phê duyệt và ,căn cứ vào SLA, chuyển nhanh các yêu cầu khẩn tới các nhóm công tác nội bộ hoặc thuê ngoài chỉ trong thời gian vài giây*

Cải thiện quá trình lập kế hoạch

Bằng cách thu nhận dữ liệu tập trung theo chi phí vận hành theo chi nhánh, phòng ban, tòa nhà, thiết bị, loại sự cố, cùng với các ứng dụng khác, ứng dụng ARCHIBUS Quản lý công việc theo yêu cầu giúp các nhà quản lý lập kế hoạch ngân sách một cách hiệu quả và tối ưu hóa cấp độ dịch vụ. Ví dụ về trường hợp sử dụng khác:

- *Hỗ trợ lập kế hoạch đầu tư bằng cách báo cáo về tình hình sử dụng thiết bị, vật tư và thông tin dịch vụ*
- *Sử dụng báo cáo tổng hợp để có cái nhìn toàn diện về các nhóm chi phí*
- *Theo dõi và báo cáo kê khai vật tư, dữ liệu bảo trì thiết bị và tất cả các loại yêu cầu công việc*
- *Tạo các báo cáo để hỗ trợ phân bổ nguồn lực, cân đối nhân sự, bổ sung hoặc đầu tư mua sắm thiết bị và dự báo ngân sách bảo trì trong tương lai*
- *Thu thập và báo cáo về các chỉ số được quy định bởi bên thứ ba, giám sát thực thi quy định hiệu quả hơn so với các quy trình dựa trên giấy tờ*

Để biết thêm chi tiết, truy cập www.archibus.com/od

