



ARCHIBUS® Dịch vụ Nơi làm việc

Hỗ trợ Dịch vụ

Cung cấp cổng thông tin tập trung, tự phục vụ cho các yêu cầu dịch vụ chung để nâng cao hiệu quả và giảm chi phí hành chính của tổ chức

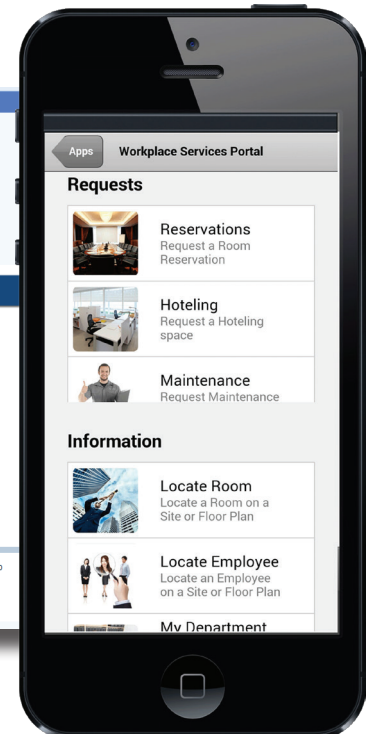
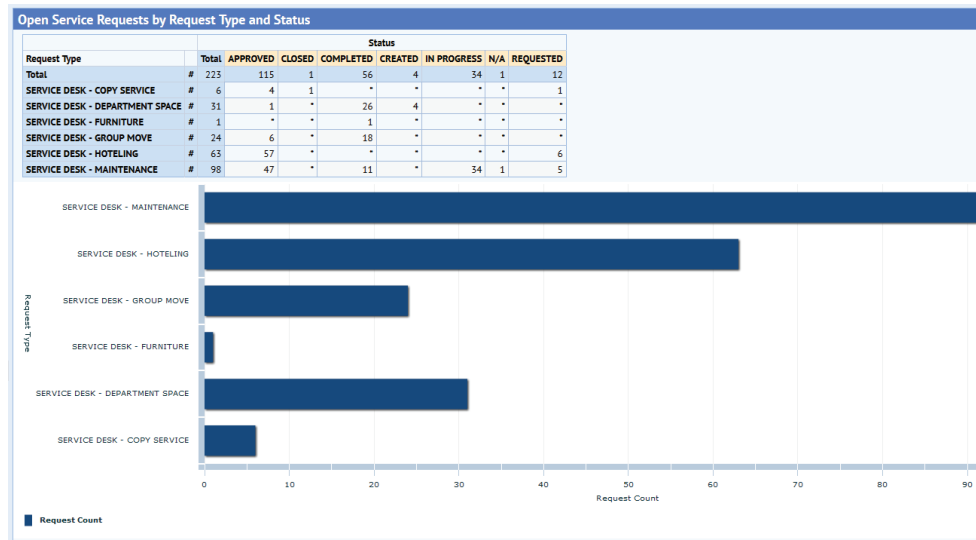
Tổ chức của Quý vị có thường gặp phải lỗi và bỏ lỡ những việc ưu tiên do các yêu cầu dịch vụ (YCDV) không được xử lý phù hợp? Hãy xóa bỏ nhu cầu nhân sự chuyên trách để xử lý YCDV và cung cấp một cổng thông tin tập trung, tự phục vụ cho các YCDV chung. Ứng dụng ARCHIBUS hỗ trợ dịch vụ là một ứng dụng dựa trên nền WEB, cung cấp các quy trình đơn giản, tự phục vụ cho các YCDV chung bao gồm di chuyển/ thêm/ thay đổi, đặt phòng, quản lý dự án cùng nhiều YCDV khác. Ứng dụng Hỗ trợ dịch vụ tự động hóa quy trình yêu cầu dịch vụ thông qua việc thiết lập Cam kết Mức độ Dịch vụ (SLA) để xác thực, ưu tiên, định tuyến và hoàn thành YCDV. Nâng cao hiệu quả, giảm chi phí và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng với Ứng dụng ARCHIBUS Hỗ trợ Dịch vụ.

Chức năng và báo cáo bao gồm:

- Hiện thị YCDV đang xử lý theo Loại yêu cầu và Trạng thái yêu cầu
- Cập nhật/Kết thúc YCDV/ Phiếu giao việc
- Chi phí của YCDV
- Chi phí so với Ngân sách dành cho YCDV
- Đánh giá Chất lượng của Nhà cung cấp dịch vụ
- Đánh giá Chất lượng theo Loại YCDV
- Kiểm soát toàn bộ chu trình xử lý YCDV
- Lưu trữ YCDV
- Chi phí của các YCDV đã lưu trữ
- Kiểm soát cam kết mức độ dịch vụ
- Luồng công việc và định tuyến linh hoạt
- Tự động Chuyển tiếp và Thông báo
- Kết quả Khảo sát Mức độ hài lòng
- Nhiều Chức năng khác...

Lợi ích

- Hợp lý hóa các yêu cầu cho tất cả các dịch vụ bằng giao diện đơn giản, luồng công việc thông minh và tự động thông báo về sự thay đổi trạng thái
- Giảm tải công việc hành chính và chi phí vận hành nhờ áp dụng môi trường tự phục vụ
- Nâng cao hiệu quả bằng Cam kết mức độ dịch vụ (SLA) để kiểm soát sử dụng nguồn lực và tiêu chuẩn
- Cải thiện khả năng đánh giá chất lượng/ phân tích và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng



Quản lý nhiều yêu cầu dịch vụ khác nhau thông qua tính năng Cổng thông tin Dịch vụ nơi làm việc trên các thiết bị di động và máy tính, đồng thời sử dụng các báo cáo tùy chỉnh để tìm kiếm cơ hội nâng cao chất lượng dịch vụ được cung cấp.

Hợp lý hóa quy trình yêu cầu dịch vụ

Là một cổng thông tin trên nền Web, Ứng dụng ARCHIBUS Hỗ trợ dịch vụ cung cấp cho người dùng quyền tiếp cận dịch vụ tập trung và đảm bảo được chất lượng dịch vụ nhờ các SLA hướng quy tắc. Màn hình động tạo yêu cầu dịch vụ chỉ cung cấp cho người dùng các biểu nhập liệu và trường dữ liệu phù hợp cho một loại yêu cầu xác định. Dựa trên ai là người yêu cầu, địa điểm làm việc, và loại dịch vụ yêu cầu, Ứng dụng sẽ lựa chọn luồng và cách xử lý yêu cầu một cách phù hợp

- *Sẵn sàng Hỗ trợ dịch vụ 24x7, có thể tự động gửi đi các yêu cầu khẩn tới nhà cung cấp dịch vụ tương ứng mà không cần phải can thiệp thủ công*
- *Xác định khi nào dịch vụ sẵn sàng, thời gian đáp ứng dự kiến, và thời gian cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ*
- *Cung cấp giá trị đặc biệt cho tổ chức với danh mục dịch vụ đa dạng dựa trên đội ngũ nhân viên đồng đảo với các dịch vụ sẵn có được tiêu chuẩn hóa và thực thi các chính sách đã được quyết định*
- *Thể hiện tính chuyên nghiệp trong công tác vận hành bằng cách triển khai một giải pháp mạnh mẽ, hiệu quả nhưng dễ sử dụng*

Giảm tải công việc và chi phí hành chính

Sử dụng ứng dụng tự phục vụ trên nền Web trong phạm vi toàn doanh nghiệp sẽ giảm đáng kể tải công việc và nguồn lực cần thiết cho nhân viên để thực hiện chức năng hỗ trợ dịch vụ để lập tiến độ, điều động và theo dõi. Ngoài ra, nhờ việc triển khai Ứng dụng Hỗ trợ dịch vụ các nhà quản lý vận hành được “giải thoát” cho khỏi những nhiệm vụ quản trị thường ngày giúp họ có nhiều thời gian để cải thiện chất lượng tổng thể dịch vụ với mức chi phí thấp hơn. Quy trình luồng công việc tự động của ứng dụng giúp cải thiện quá trình cung cấp dịch vụ trong khi vẫn giữ chi phí ở mức thấp.

- *Cung cấp dịch vụ tiêu chuẩn để giảm chi phí vận hành, giảm thiểu việc sử dụng dịch vụ tình thế, và nâng cao tính minh bạch trong việc cung cấp dịch vụ*
- *Hợp lý hóa quy trình giao tiếp yêu cầu người dùng thông qua phản hồi tự động từ trạng thái hoặc thông báo qua thư điện tử về sự thay đổi trạng thái yêu cầu được định nghĩa từ trước*
- *Tự động hóa việc chuyển tiếp yêu cầu để tránh thiệt hại có thể xảy ra do chậm trễ trong xử lý yêu cầu dịch vụ*
- *Thiết lập các tham số luồng công việc để sắp xếp lại mức độ ưu tiên của các yêu cầu và tự chuyển lên đầu danh sách khi các yêu khác được hoàn thành*

Hỗ trợ Kiểm soát quản lý Cam kết mức độ dịch vụ

- *Cung cấp lựa chọn SLA thông minh để xử lý các yêu cầu dựa trên loại yêu cầu, quyền hạn, chuyên môn và tài nguyên cần để thỏa mãn yêu cầu*
- *Tạo quy trình xử lý dịch vụ tự động, chuyển tiếp yêu cầu cần phê duyệt và chuyển tiếp các yêu cầu khẩn cấp tới các nhà cung cấp dịch vụ dựa trên SLA chỉ trong vài giây kể từ khi gửi đi*
- *Chuyển đổi một yêu cầu dịch vụ thành một yêu cầu công việc bảo trì thông qua việc tích hợp chặt chẽ với Ứng dụng ARCHIBUS Quản lý công việc theo yêu cầu, sử dụng chung SLA để đảm bảo các mục tiêu là đạt được và để báo cáo trạng thái phiếu giao việc*

Cải thiện đo lường và hiệu quả

Ứng dụng Hỗ trợ Dịch vụ đo lường thời gian đáp ứng và hoàn thành và so sánh với yêu cầu SLA. Điều này giúp phát hiện các vấn đề về hoạt động và đưa ra các nhận định để cấp phát chính xác tài nguyên cần thiết. Đồng thời, ứng dụng này cũng cung cấp các công cụ phân tích và các chức năng khác nên nhà quản lý có thể:

- *Phân tích các yêu cầu dịch vụ theo bộ phận, phòng ban hoặc tòa nhà để quyết định xu hướng sử dụng tài nguyên và các khu vực có tiềm tàng xảy ra sự cố*
- *Sử dụng báo cáo tổng hợp cho phép đi sâu vào mô hình chi tiêu để tăng cường quản lý tài nguyên và hỗ trợ quá trình lập ngân sách*
- *Báo cáo về đo lường cho phép dễ dàng đánh giá mức độ tuân thủ với tiêu chuẩn nội bộ hoặc điểm chuẩn khác*
- *Tăng sự hài lòng của khách hàng thông qua một chức năng vận hành dịch vụ hiệu quả, trao cho người yêu cầu quyền tự hỗ trợ mình trong khi vẫn đảm bảo ràng buộc về thời gian.*

Để thêm chi tiết, truy cập archibus.com/sd

