



SERVIS

Aplikace tohoto typu jsou také známy pod názvem Helpdesk, neboli systémy pro řízení a záznamy činností, které se provádí v rámci servisu a podpory v servisní organizaci nebo v oddělení podpory.

Naše aplikace se snaží procesy servisu maximálně zjednodušit a ulehčit. Je možné ji zavést jak do prostředí s vyhrazeným operátorem, který přijímá nové požadavky, tak to plně automatizovaného provozu, kde se požadavky samy řadí ve frontě a jsou podle zadaných kritérií rozdělovány přímo řešitelům.

K jednotlivým servisním zásahům je možno (ale nikoliv nutno) vést celou agendu:

- čas strávený při řešení,
- spotřebovaný materiál,
- ujeté vzdálenosti,
- všechny zprávy, které si při řešení vyměňuje řešitel se zadavatelem,
- předávání servisů mezi zodpovědnými osobami

Pro vedoucí pracovníky jsou připraveny podrobné rozpis, reporty a statistiky. Servis navíc obsahuje připravený fakturační modul umožňující jediným stiskem tlačítka sestavit fakturu za provedený servisní zásah nebo za celé vybrané období.

Tato aplikace je unikátní také velkým množstvím různých parametrů, kterými se přizpůsobuje konkrétnímu procesu ve firmě. Základním nástrojem jsou kódy práce, ceníky, karty zákazníků, číselníky řešitelů, a další. Samozřejmostí je také hlídání všech případných termínů, zdržení, apod.

Ke své činnosti vyžaduje modul **Adresář**. Doporučené návazné moduly jsou **Faktury vydané** a **Sklad**.

