



Incident management

Usnadněte a si řízení požadavků na podporu

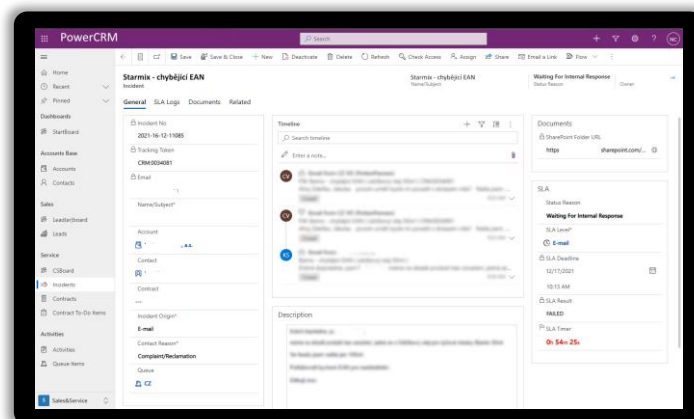
Aplikace **Incident management** nabízí promyšlenou softwarovou podporu pro řízení požadavků na podporu a pokrývá jejich životní cyklus. Aplikace je postavena na moderní platformě Microsoft Power Apps.

Hlavní funkce

- Evidence požadavků
- Ukládání souborů
- Evidence komunikace
- Automatické nebo manuální přiřazování požadavků
- Tvorba profilů dle rolí
- Sledování a vyhodnocování SLA
- Notifikace
- Nastavení workflow
- Dashboardy, grafy

Hlavní výhody

- Všechny požadavky na jednom místě
- Propojitelnost s aplikacemi Office
- Úspora času
- Webové rozhrání
- Mobilní aplikace
- Cloudová aplikace

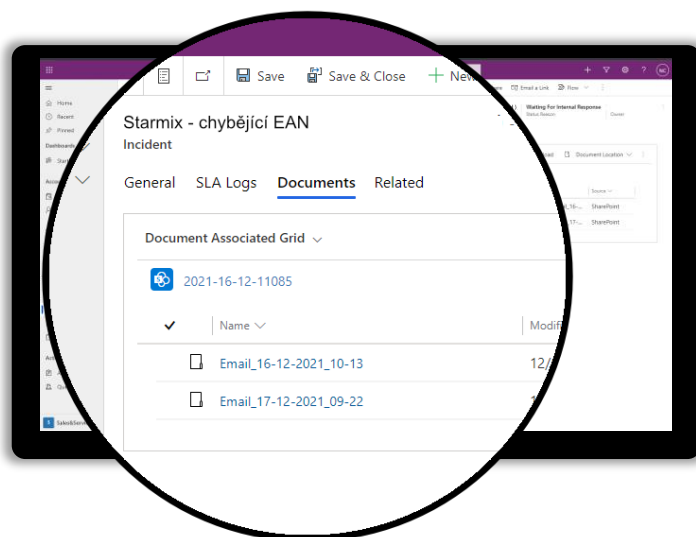
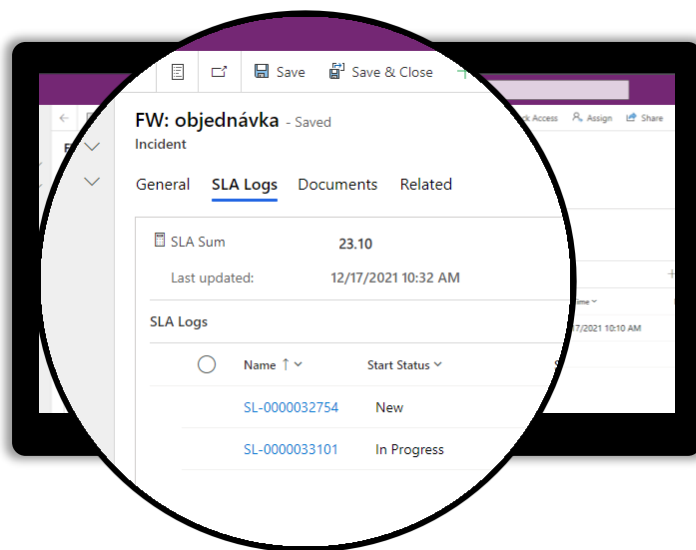


Incident management



Požadavky jsou vznášeny formou **ticketů**, které jsou manuálně nebo automaticky přiřazeny řešitelům. Řešitel má za úkol provádět organizací stanovené kroky k vyřešení požadavku. Ty realizuje pomocí komunikace se zainteresovanými stranami, která je **nedílnou součástí modulu**. V rámci řešení požadavku je možné odesílat, přijímat a ukládat soubory, sledovat a řídit SLA, zahrnovat do komunikace další uživatele, přiřazovat požadavky jiným uživatelům, případně vykazovat spotřebu zdrojů či materiálu a další obvyklé činnosti.

Řešení disponuje mechanismy pro navigaci uživatele, jako například nástěnky, rozcestníky, **dashboards**, pohledy, notifikace – tak, aby uživatelé měli jim určené informace **vždy co nejvíce po ruce**. Vstupy a výstupy lze integrovat s okolními subsystémy, například získávat podněty z externích webů, chatovacích aplikací, případně propojit s telefonní ústřednou. Případné výkazy je možné **posílat do ekonomického systému k fakturaci**.



Kontaktujte nás, rádi se staneme vaším odborným poradcem!

Jako moderní, mezinárodně působící a certifikovaný partner ERP, CRM a Microsoft 365 řešení poradíme, jak komplexně nastavit nové celofiremní procesy. Aplikujeme Best Practices při propojení financí, obchodních procesů i logistiky. Více než 30 let působíme na trhu podnikových informačních systémů a pomáháme zlepšovat hospodářský výsledek našich zákazníků nejen v České a Slovenské republice, ale rovněž implementujeme softwarová řešení u zákazníků v mnoha evropských zemích, v Jižní Africe a v USA.