

eService-palvelu

Itsepalveluportaalilla tehoa asiakaspalveluun
palveluhallinnan tehostaminen käytännössä

16.4.2010

Jani Vertanen

Logium Oy

Logium Oy

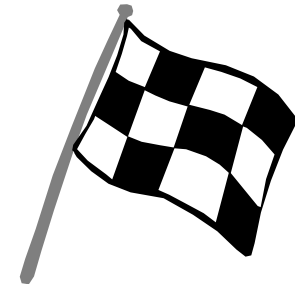


- Kansainvälistyvä, palveleva ohjelmistotalo
- Kasvava ja luotettava asiantuntijaorganisaatio
- Laaja kumppaniverkosto
- Toimialariippumattomat tuotteet:
 - Työajanhallintajärjestelmä TIIMA.
 - Matka- ja kuluhallinta järjestelmä M2
 - Projektiliiketoimintaa



Aikaikkuna

- 3.7.2009 kuusivuotinen puitesopimus voimaan Valtion matkahallintapalvelujen toimittamisesta.
- 27.8.2009 uuden helpdesk –ohjelmiston suunniteltu käyttöönotto.
- 7.9.2009 ensimmäinen demo CRM:n Service –osiosta, jonka jälkeen valittiin kumppaniksi Codebakers toteutukseen.
- 19.10.2009 ensimmäinen oikea palvelupyynnö vastaanotettu.





Miksi eService?

- Integroituu saumattomasti Microsoftin CRM:ään.
- Laajennettavuus ja muokattavuus ovat erinomaisia.
- Asiantuntemusta käyttöönottoon ja jatkokehitykseen saatavissa laajemmin kuin muissa järjestelmissä.
- Taustalla luotettava toimittaja, joten jatkuvuus taattu.

eServicen tuomat edut

- eServicen käyttäjät eivät enää juurikaan soita helpdeskiin → työt eivät keskeydy ja asiat voidaan hoitaa siinä järjestyksessä, mikä on järkevää meidän kannalta.
- Tehtävät voidaan siirtää CRM:stä suoraan oikealle henkilölle ratkaistavaksi ja kaikki tarvittava tieto kulkee tehtävän mukana → talon sisäinen sähköpostiliikenne on vähentynyt.



eServicen tuomat edut osa 2

- Asiakkaat näkevät aina, missä mennään → turha tilanteen kysely jäänyt pois.
- Vasteaikojen raportointi helppoa → kuukausittaiset raportit mahdollisia.
- Myöhemmin helppo tarkistaa, kuka on tehnyt ja mitä on tehnyt → jos asiaan joudutaan palaamaan, niin nähdään yhdestä paikasta asiaan liittyvät aikaisemmin tehdyt työt.



eService -ympäristö

Logium - sisäverkko

helpdesk

CRM
WWW

SQL
Server

Asian-
tuntijat

CRM
Outlook
connector

Asiakkaat - internet



eService -portaali



Tervetuloa Logium Oy:n palvelukanavaan

Palvelukanava on tarkoitettu **M2 Matkalaskujärjestelmämme** käyttäjille.

Voit lähettää kanavan kautta esimerkiksi tukipyynnön tai selata tietopankkiamme, josta löytyy monenlaisia hyödyllisiä ohjeita. Järjestelmän kautta voit myös tarkastella ja muokata aiemmin tallentamianne tukipyyntöjä. Aloittakaa palvelun käyttö **kirjautumalla sisään** palvelukanavaan.

- Etusivu
- Omat tiedot
- Palvelupyynnön käsittely
- Omat palvelupyynnot
- UKK
- Dokumentaatio
- Versiotiedotteet
- Raportit

Omat palvelupyynnot

Tällä sivulla voit tarkastella omia palvelupyöntöjäsi. Klikkaa "Valitse"-nappia, mikäli haluat täydentää tai kommentoida palvelupyöntöäsi tai sulkea sen.

Voit järjestää listan otsikon, tyypin, ajan tai tilan mukaan klikkaamalla sarakkeiden oranssia otsikkoa.

	Otsikko	Tyyppi	Luotu pvm	Tila	ID
<input type="button" value="Valitse"/>	Janin testi	Tukipyyntö	23.3.2010 1...	Ratkaistu	CAS-01644-...
<input type="button" value="Valitse"/>	testi	Tukipyyntö	17.3.2010 8:...	Ratkaistu	CAS-01588-...

Aloitussivu

Palvelukanava

- [Etusivu](#)
- [Omat tiedot](#)
- [Palvelupyynnön käsittely](#)
- [Omat palvelupyynnot](#)
- [UKK](#)
- [Dokumentaatio](#)
- [Versiotiedotteet](#)
- [Raportit](#)

Palvelupyynnön käsittely

Otsikko*

Tyyppi*

Kuvaus*

Luotu pvm

Tila

ID

Lisää dokumentti:

Kommentit:

Palvelupyynnön käsittely

Tältä sivulta voit tallentaa uusia palvelupyynnöitä tai muokata olemassa olevaa palvelupyynnösi. Palvelupyynnot voivat olla tyyppiltään joko tukipyynnöitä (oletus), reklamaatioita tai kehitysehdotuksia. Valitse sopivin vaihtoehto Tyyppikentästä.

Tähdellä (*) merkityt kentät ovat pakollisia. Luotu-, Tila- ja ID-kenttiä ei tarvitse täyttää. Aikaleima generoituu automaattisesti kun tallennat palvelupyynnön. Tila puolestaan päivittyy mm. kun palvelupyynnösi on otettu työnalle tai ratkaistu.

Palvelupyynnöihin on mahdollista liittää liitetiedostoja (esim. kuvaruudunkaappauksia). Sinun pitää aina ensin tallentaa palvelupyynnösi. Tämän jälkeen pääset näkymään, jossa tiedostojen liittäminen on mahdollista.

Vanhoja palvelupyynnöitäsi voit tarkastella, muokata ja täydentää "Omat palvelupyynnot"-välilehdeltä.

Jatkosuunnitelmat

- Käyttöön kaikille asiakkaille molempiin tuotteisiin.
- Tunnusten hallintaan helpotusta.
- Uusi kokonaan itse rakennettu käyttöliittymä.

Kysymyksiä?

Kiitos mielenkiinnostanne!

16.4.2010

Jani Vertanen

Logium Oy