

Nasze cele:

- wzrost jakości usług
- większa dostępność serwisu
- uproszczona procedura zgłaszania zleceń serwisowych



Jak chcemy je osiągnąć?

- Podział wsparcia technicznego na poziomy L1, L2 i L3

L1 - pierwszy poziom wsparcia odpowiedzialny za podstawowe zagadnienia klientów. Jest to równoznaczne ze wsparciem pierwszego kontaktu technicznego na poziomie podstawowym. Zadaniem jest zebranie od klienta informacji i rozwiązanie podstawowych problemów. L1 działa od 8.00-16.00 pn-pt, po godz.16.00 pn - pt oraz w pozostałych godzinach i dnach w zależności od indywidualnych ustaleń wynikających z umowy z klientem L2 przejmuje kompetencje L1.

L2 - reaguje na bardziej złożone problemy techniczne oraz koordynuje prace zespołu techników L1 w ramach projektów danej sieci. W ramach zebranych informacji przez poziom L1, wsparcie techniczne poziomu L2 nadaje odpowiedni priorytet procesowi rozwiązywania problemów bazując na wysokich kompetencjach technicznych członków zespołu.

L3 - najwyższy poziom wsparcia w trójpoziomowym modelu serwisu technicznego, odpowiedzialny za obsługę najtrudniejszych i zaawansowanych problemów. Jest to równoznaczne z rozwiązywaniem problemów i analizy metod na szczepku ekspertów.

- Zwiększenie dostępności techników L1 w godzinach 8.00-16.00

Zespół wsparcia L1 został powiększony o nowe osoby, które będą dostępne dla naszych klientów. Docelowo poziom wsparcia L1 powinien rozwiązywać 60 % zgłaszanych problemów technicznych.

- Wirtualna Centralka Orange

Wdrożyliśmy nową Centralkę Orange, która pozwala na pełny monitoring ilości telefonów oraz precyzyjną informację o próbie kontaktu. Osoba dzwoniąca na dedykowany hotline zostaje połączona z poziomem wsparcia L1 lub dostaje informację zwrotną w przypadku oczekiwania na dostępność technika. Technicy pracują w pętli telefonicznej a połączenie jest realizowane w możliwie najkrótszym czasie.

- Formularz do zgłoszeń serwisowych

Stworzyliśmy formularz, który umożliwia zgłaszanie problemów technicznych poprzez stronę www.helpdesk.jantar.pl. Zgłoszenie opiera się na wypełnieniu prostych pól, wysyłane zgłoszenie będzie miało automatycznie przypisany numer zlecenia i trafi bezpośrednio do koordynatora technicznego, który przypisze zlecenie odpowiedniemu technikowi z poziomu wsparcia L1, L2 lub L3.

- Koordynator Techniczny

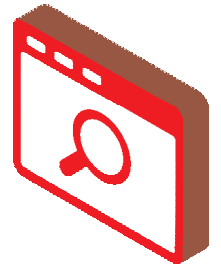
Koordynator będzie na bieżąco monitorował zgłaszane problemy, ilość zleceń, SLA oraz czas rozwiązania problemu technicznego. Zgłoszenia będą analizowane i dedykowane do konkretnej grupy techników wsparcia L1, L2 lub L3.

Zgłoszenie serwisowe - 2 możliwości złożenia zlecenia



Hotline

- połączenie telefoniczne na dedykowany numer hotline
- połączenie z technikiem L1 lub informacja o oczekiwaniu na połączenie (kolejkowanie zgłoszeń w ramach obsługi danej sieci)
- założenie zlecenia
- weryfikacja problemu
- realizacja zlecenia lub kontakt technika poziomu L2/L3



www.helpdesk.jantar.pl

- wysyłka zgłoszenia poprzez formularz
- automatyczne założenie zlecenia w systemie
- powiadomienie mailowe o numerze zarejestrowanego zlecenia
- weryfikacja problemu
- kontakt technika L1, L2 lub L3
- realizacja zlecenia

Dedykowane numery hotline i adresy mailowe nie ulegają zmianie.

Docelowo chcemy zastąpić zgłoszenia mailowe zgłoszeniami przez formularz www.helpdesk.jantar.pl, a dedykowane maile np. sklep@jantar.pl będą służyły do komunikacji dotyczącej założonego w systemie zgłoszenia.

W trosce o wysoki poziom naszej współpracy, wprowadzamy sukcesywne zmiany, prosimy o wyrozumiałość. Wszelkie uwagi związane z nowymi rozwiązaniami prosimy kierować na adres marketing@jantar.pl.