

СХЕМА УПРАВЛІННЯ ЗАЯВКАМИ В КОМП'ЮТЕРИЗОВАНИХ СИСТЕМАХ ОБСЛУГОВУВАННЯ КОРИСТУВАЧІВ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ

Трирівнева система обробки повідомлень є найбільш спеціалізованим і розвиненим варіантом служби обробки заявок дозволяє вирішувати широкий спектр проблем, обслуговувати різні категорії користувачів, складати чергу заявок, засновану на пріоритетах, фільтрувати початкові або незначні інциденти.

На рис. 1 зображено приклад обробки звернення в службу підтримки з використанням цієї термінології.

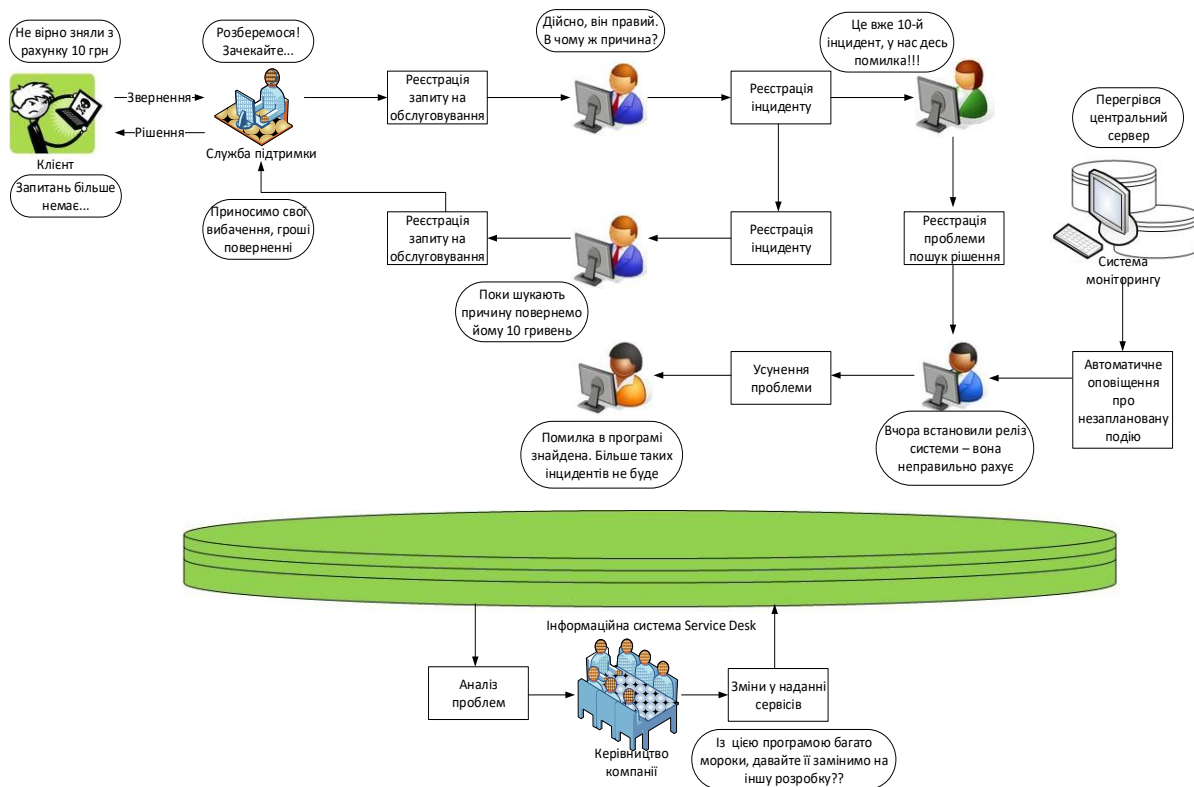


Рис. 1. Схема обробки звернення в службу підтримки сервісного центру

У цьому процесі все починається з того, що клієнт звертається в службу підтримки з будь-яким питанням. Факт звернення реєструється у вигляді заявки на обслуговування. Якщо це питання інформаційного плану, то йому надаються відповідні консультації, а запит тут же закривається. Якщо у зверненні міститься аргументована претензія до якості продукту або послуги, то фіксується інцидент, який асоціюється з даним запитом. Після цього фахівці компанії займаються з'ясуванням причин і усуненням інциденту. Інцидент може бути випадковим, а може бути пов'язаний з систематичними збоями в роботі компанії.