



## ДЛЯ ЯРКИХ ИДЕЙ НУЖНЫ МЕХАНИЗМЫ ИСПОЛНЕНИЯ



### ЗАДАЧИ РАСТУЩИХ КОМПАНИЙ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ

Многие компании имеют проблемы в области работы с заявками клиентов:

- несоответствие уровня поддержки клиентов постоянно растущим требованиям бизнеса
- неадекватные сроки реагирования на запросы клиентов
- недовольство клиентов, побуждающее их обратиться к одному из многочисленных конкурентов
- отсутствие единого центра учета и обработки запросов клиентов — запросы забываются, теряются, а вместе с ними — и клиенты
- не поддающиеся контролю и управлению инциденты, уязвимость бизнеса

Заявки и запросы клиентов — это область, где сроки реакции компании, сроки принятия и исполнения решений часто решают исход конкурентной борьбы за клиента. Бизнес-процессы обработки и согласования заявок нередко бывают связаны с потерей заявок, с задержками в их рассмотрении, с задержками в ответе. Это приводит к недовольству клиентов, к их уходу в другие компании. Автоматизация обработки заявок дает компании конкурентное преимущество, поскольку позволяет существенно повысить оперативность работы с клиентами. В связи с этим в настоящее время в компаниях наблюдается очевидная потребность в ИТ-решении, которое обеспечивало бы автоматизацию полного цикла обработки заявок клиентов.

Система RADIUS ENTERPRISE SERVICE DESK (RESД): УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ предназначена для управления заявками и запросами клиентов и рассчитана на любые организации и подразделения, которые стремятся к повышению качества обслуживания клиентов. Речь может идти как о внутренних сервисных подразделениях компаний, так и о специализированных мастерских по ремонту различной техники, оборудования.

+7(495) 6-410-410  
soft@radius-group.ru

www.radius-soft.ru  
www.radius-group.ru

Radius Enterprise Service Desk  
WE KNOW HOW

## RADIUS ENTERPRISE SERVICE DESK: УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ

Система Radius Enterprise Service Desk: Управление Заявками обеспечивает:

- повышение эффективности сервисной работы с клиентами в условиях большого потока заявок
- повышение лояльности клиентов
- своевременность формирования коммерческих предложений и договоров.

Для этого система имеет следующую функциональность:

- автоматизация приема и регистрации заявок с сайта
- уведомления клиентов о приеме заявок
- обработка и диспетчирование заявок соответствующим менеджерам и специалистам
- контроль исполнения заявок
- система эскалации задач
- система аналитики и отчетности.

Автоматизация контроля исполнения заявок дает возможность проанализировать причины невыполнения заявок клиентов. Эти причины могут быть либо субъективными (в частности, дисциплинарными), либо объективными. В случае большого количества дисциплинарных причин руководитель получает на экране компьютера основание для принятия соответствующих мер. В случае большого количества объективных причин, связанных с нарушениями в работе поставщиков, дилеров или других партнеров, а также с колебаниями рыночной конъюнктуры, руководитель получает материал для анализа регулярности того или иного типа нарушений, выяснения причин и принятия соответствующих управленческих решений.

## КАК ЭТО РАБОТАЕТ

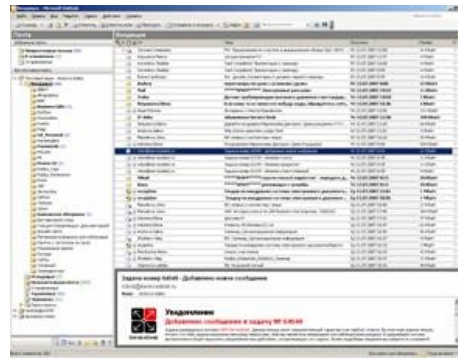


Рис. 1. В Outlook приходят уведомления с адреса robot@servicedesk.ru о добавлении новой задачи, об изменении статуса задачи, об изменении приоритета задачи, об изменении ответственного



Рис. 2. Уведомление о добавлении сообщения в задачу. На экране видно раздел, автора, тему задачи. По ссылке можно перейти на экран с подробным описанием задачи и хода ее выполнения

## РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

В результате внедрения Radius Enterprise Service Desk: Управление Заявками

- повышается качество обслуживания клиентов
- снижается количество невыполненных заявок клиентов в среднем за период
- снижаются затраты времени руководителя на выяснение причин невыполнения заявок
- снижается количество невыполнений, связанных с субъективным фактором (с вопросами дисциплины)
- снижается количество невыполнений, связанных с объективными факторами.