

E-GENE™ Helpdesk for ITSM 2.5는 IT Helpdesk로 CTI 기반 고객 지원 활동 관리 소프트웨어로 (주)에스티이지의 E-GENE™ 제품군과 통합하여 Best practice ITL 기반의 IT관리 프로세스 구축을 가능하게 하고 IT Helpdesk 업무의 효율성 극대화를 추구합니다.

사용자 지원의 핵심 전략 포인트 IT Helpdesk



고객 지원 활동의 전략적 핵심 포인트로서 IT Helpdesk 업무 생산성 극대화를 위해서는 IT기술과 사용자지원 업무에 대한 이해를 기반한 효율적인 IT Helpdesk 업무관리 시스템이 필수적으로 요구됩니다.

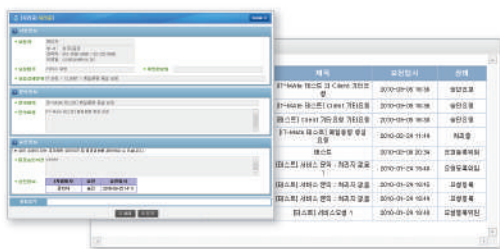
E-GENE™ Helpdesk for ITSM 2.5 는 상담업무관리, CTI (Computer Telephony integration)를 활용한 전화 업무 및 상담원 간 협업 지원 기능, K-DB, 운영 종합 현황 조회 등 IT Helpdesk의 상담업무의 효과적인 수행에 필요한 모든 기능을 제공합니다.

IT Helpdesk 환경의 전체적인 업무 처리 현황을 일목요연하게 확인할 수 있도록 처리 현황 정보를 요약해서 보여줍니다.

이는 접수된 Call에 대한 상담원의 업무 부하를 판단하여 효율적으로 업무배분이 이루어질 수 있도록 합니다.

IT Helpdesk 종합 현황 모니터링

CTI 시스템 연계 상담업무 지원 최적화



사용자로부터 전화를 통해 접수 처리된 된 서비스문의 또는 요청은 CTI와 연계 개발된 전화업무관리 기능(발신, 수신, 호전환, 삼자통화 등)과 상담(Call) 업무 관리 기능을 통해 효과적으로 등록 관리됩니다.

IT Helpdesk 상담원은 효과적인 상담을 위해 주제별 FAQ 로 구성된 K-DB를 활용할 수 있으며, 등록된 Call은 자체 처리 또는 다른 상담원이나 관리자 등 2/3선으로의 이관을 통해 효율적인 업무 처리가 가능하도록 지원합니다.

협업은 업무 생산성 향상을 위한 가장 좋은 방법입니다. E-GENE™ Helpdesk for ITSM 2.5는 IT Helpdesk 내의 상담 업무 수행 중 효과적인 협업이 이루어질 수 있도록 상담원간 대화, 쪽지, 파일전송 등의 메신저 기능을 제공하며, 효과적인 상담원 간의 커뮤니케이션 진행이 이루어질 수 있도록 Log In/Out, 휴식, 이석, 휴가, 교육, 식사 등 각 상담원의 상태를 손 쉽게 공유할 수 있는 기능을 제공합니다.

협업기반 IT Helpdesk 업무 생산성 향상

고객 커뮤니케이션의 효율화

IT Helpdesk 상담 업무 수행에 고객과의 커뮤니케이션을 효율적으로 지원하는 기능은 고객의 서비스요청에 적시에 대응할 수 있도록 함으로써 고객만족도 향상에 기여할 수 있습니다.

E-GENE™ Helpdesk for ITSM 2.5는 IT Helpdesk 상담원이 전화접속과 동시에 사용자 정보를 효과적으로 파악할 수 있도록 지원하며,

초기 접수 시 처리 완료되지 않은 상담 건은 처리 결과를 SMS, e-Mail 등의 시스템과 연계하여 손쉽게 사용자에게 통보할 수 있으며 사용자는 상담 결과에 대한 고객만족도 설문에 응답할 수 있습니다.

IT Helpdesk의 상담 업무 수행 성과는 시스템에서 제공되는 상담 유형/요청조직/상담원 별 처리 실적 등 기본적인 통계 이외에 조직에서 필요로 하는 양식의 보고서로 손쉽게 생성할 수 있습니다. 또한 일간/주간/월간/분기별 상담 처리 내역 통계가 조회 가능하며, 보고서를 PDF나 Excel파일로 변환출력을 지원 합니다.

IT Helpdesk 성과 통계 자동화

주요기능 Major Functions

- ▶ 상담(Call) 업무 관리
Call 등록, 접수, 2/3선 이관
- ▶ 전화 업무 관리
전화 걸기, 전화 끊기, 호전환, 삼자통화
- ▶ 상담원 협업 관리
상담원간 대화, 쪽지, 파일전송 등
- ▶ 상담원 상태관리
상담원 Log In/Out, 상담원 상태변경(휴식,이석,교육,식사 등)
- ▶ 처리 현황 관리
- ▶ 상담원/유형/업무시스템 별 처리 현황 조회
- ▶ 처리결과 통보
- ▶ 주제별 FAQ 기반 K-DB
- ▶ 만족도 조사
- ▶ 통계 및 보고서(Excel, PDF 등)
- ▶ 시스템관리
- ▶ 코드 관리 사용자 및 권한 관리

약도 Contact Us



제품사양 Specification

- ▶ Java VM 5.0 이상
- ▶ Oracle 10G, MS-SQL 2003 이상
- ▶ Apache Web Server 1.3.9 이상
- ▶ Tomcat / Jeus / Weblogic / Websphere 지원
- ▶ IE 6.0 이상