



**BluSezam HD**

**Zarządzanie Zgłoszeniami Serwisowymi**

System **BluSezam HelpDesk** umożliwia rejestrowanie zgłoszeń serwisowych, incydentów, problemów za pomocą przeglądarki internetowej, wiadomości e-mail, SMS oraz klasycznego kontaktu telefonicznego lub osobistego. Użytkownik otrzymuje narzędzie, za pomocą którego kontroluje m.in. zgłoszenia, czas reakcji, czas pracy, termin i formę wykonania **BluSezam HelpDesk** może być używany zarówno do zgłoszeń przychodzących od klienta zewnętrznego, jak i wewnątrz organizacji firmy czy instytucji.

**BluSezam HelpDesk** wspiera procesy zarządzania zgłoszeniami serwisowymi realizując pełny cykl życia zgłoszenia incydentu od jego rejestracji, poprzez pełną obsługę, aż do zamknięcia zgłoszenia. System umożliwia zgromadzenie przyjmowanych incydentów w jednej bazie tworząc usystematyzowany schemat procesowy między działem serwisowym a użytkownikiem.

Wszystkie zgłoszenia, które trafiają do systemu **BluSezam HelpDesk**, zostają przypisane do danego zespołu lub konsultanta Serwis Desku, przy czym każdemu nadawany jest status zgłoszenia. Każdy z użytkowników systemu ma możliwość zgłoszenia awarii lub zdarzenia. System po zarejestrowaniu incydentu zapewnia skierowanie go do realizacji przez odpowiedniego serwisanta, który nada zgłoszeniu priorytet, status oraz planowany termin jego zakończenia.

Każde zgłoszenie wpływające do systemu **BluSezam HelpDesk** może zostać automatycznie skategoryzowane, otrzymać priorytet i zostać przypisane o danego konsultanta.

Podczas pracy nad zgłoszeniem możliwe jest zarządzanie jego właściwościami, każdy członek zespołu wie, kto pracuje nad danym zgłoszeniem i jaki jest jego status. Umożliwia to zespołowi wspólne rozwiązywanie problemów bez wchodzenia sobie w drogę, że kilku konsultantów odpowie na zgłoszenie w tym samym czasie.