

Zhrnutie skúseností, kedy je prínos z produktu CUSTOMER MONITOR najlepší :

- **Aktívne sa zaujímajte, čo všetko CM poskytuje a používajte to v praxi.** V CM je veľmi veľa nástrojov a údajov, ktoré umožňujú vysvetliť neuspokojivé fungovanie IT infraštruktúry, predchádzať mnohým poruchám, výrazne skrátiť ich riešenie a efektívnejšie vykonávať bežné servisné práce. Ak tieto nástroje nevyužijete, tj. len pasívne nainštalujete C-Monitor a nebudete s CM "komunikovať", miniete možnosť posunúť sa pred konkurenciu. Preto po prvom oboznámení s CM a dôkladnom prečítaní tohto webu, si s nami dohodnite školenie a radi vás usmerníme.

- **CM najviac zefektívňuje prácu, keď je aplikovaná u všetkých zákazníkov a používateľov vyžadujúcich promptnú službu a ochranu dát.** CM dokáže vytvoriť pracovné prostredie s plánovaním a zostáva vám väčší priestor na urgentné, neočakávané udalosti. Včas vie upozorniť na technické problémy a zbiera požiadavky (tickety), ku ktorým máte čas na riešenie niekoľko dní. Nemusíte hasiť väčšinu problémov na poslednú chvíľu.

- **Zákazníka alebo nadriadeného informujte o tom, čo ste s pomocou CM vyriešili alebo zabezpečili.** Zákazníkovi je potrebné v zrozumiteľnej reči podať ako realizujete servisné zásahy a služby pre neho, aby rozumel, že to robíte lepšie ako konkurencia bez nástroja na takejto úrovni. CM vám ponúka dosť tabuliek a reportov, ktoré vám dajú priestor podložiť svoje tvrdenia.

- **Nadriadení pracovníci v IT spoločnostiach a oddeleniach, využívajte CM k analýze chybných a neefektívnej práce vašich servisných technikov.** Najväčším nepriateľom kvality práce a následnej nespokojnosti je zanedbaná realizácia úkonov spojená s hmlistým vysvetlením. CM vám technickými informáciami pomôže potvrdiť alebo vyvrátiť tvrdenia pracovníka a spolu s používaním helpdesku C-Desk vytvárate prostredie, v ktorom každý pracovník má jasnejšie pravidlá k práci včítane ohodnotenia.

- **Len systém s ošetrenými všetkými chybnými stavmi v CM a nepremeškanými požiadavkami v [CDESK](#) [1] dáva priestor na skvalitnenie služby.** Nesmiete dopustiť, že v systéme máte neošetrené chyby a požiadavky v omeškaní. Stratíte prehľad a hrozí, že prehliadnete dôležité informácie, budete opäť "hasiť" problémy na poslednú chvíľu. Ak máte nejakú chybu, s ktorou si neviete rady, kontaktujte nás.

Date:

23.12.2012

Odkazy

[1] <http://www.cdesk.sk>