

## OPEN END HELPDESK – STÖD FÖR KUNDSUPPORTFUNKTIONER

I dagens konkurrensutsatta globala marknad är det nödvändigt att vårda sina kunder. Mycket av kundens upplevda nöjdhet med en produkt eller tjänst formas av hur man blir behandlad om det uppstår problem. Därför är det viktigt att kunna ge kundsupport på ett effektivt och smidigt sätt, vilket kräver systemstöd som är anpassat till denna typ av arbetsuppgifter.

Samtidigt kräver en hög servicegrad mot slutkund ett bra internt stöd som gör det möjligt att bemöta kunderna på ett professionellt sätt och ge klara besked. Systemstödet skall hjälpa till att strukturera arbetet och kunna agera organisationsminne, vilket möjliggör återanvändning av kunskap från tidigare gjorda insatser samt uppföljning och förbättring av supportfunktionen.

Open End Helpdesk kan användas i många olika verksamheter, både stora och små, och för de flesta supportfunktioner, både interna och externa.

### OPEN END HELPDESK

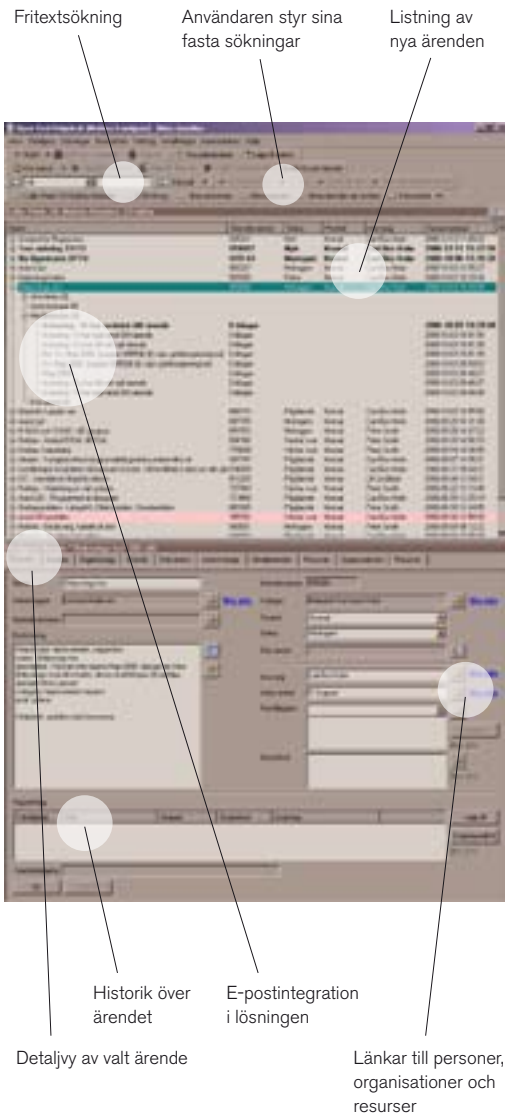
Open End Helpdesk är ett IT-verktyg som effektiviserar arbetet i en helpdesk/kundsupportfunktion. Verktyget ger en samlad bild av all information och alla aktiviteter, oavsett om det gäller interna eller externa ärenden, t.ex. kundproblem. Open End Helpdesk ger både stöd för det dagliga supportarbetet och underlag för ledningen. Verktyget är flexibelt och fogar sig efter verksamhetens interna processer.

Open End för Helpdesk ger ett bra stöd för kundsupport genom att:

- Enkelt kunna registrera supportärenden
- Smidigt söka fram och utse lämplig handläggare
- Successivt kunna tillföra information kring ärendet
- Kunna följa upp och bevaka ärendets status
- Automatiskt kunna eskalera supportärenden
- Visa historik över supportärenden
- Erbjuder både strukturerad och ostrukturerad sökning
- Kunna anpassa användarrättigheter
- Tillhandahåller realtidsuppdaterad information
- Innehåller en kraftfull rapport- och statistikfunktion

Denna funktionalitet skapar god kontroll över supportfunktionen vilket är avgörande för slutkundens totalupplevelse.





## PRODUKTFAKTA OPEN END HELPDESK

Open End Helpdesk är baserad på Open Ends hela funktionalitet och därefter anpassad för sitt specifika användningsområde. Verktøget byggs med OpenSource-komponenter vilket betyder att licensbilderna blir enkla och att supportavtal för Open End omfattar såväl systemet som alla dess komponenter. Open End stöder flera databaser och kan användas på både MS Windows och Linux.

All kommunikation i lösningen krypteras med SSL och dokument och meddelanden kan krypteras med PGP vilket innebär mycket hög säkerhet.

Systemet använder en tresiktarkitektur som innebär att data och affärslogik samlas på samma plats och erbjuder ett enat gränssnitt mot såväl användare som externa system. Alla Open Ends klienter kan enkelt anpassas till verksamhetens behov.

All uppdatering av information sprids i realtid i systemet vilket innebär att användarens bild alltid är aktuell.

### Systemkrav:

- Windows XP, Windows 2003 för grafisk klient.
- Windows 2003 för server.
- Linuxdistributionerna Suse, Red Hat, Debian för både klienter och servrar.
- Internet Explorer 7, Firefox 1.5 för webbklienten.
- PostgreSQL 7.4\*, Microsoft SQL Server 2000\*, Oracle 9\*.

\* Samtliga databaser stöds även i senare versioner.

### Klienter:

- Grafisk klient för den som behöver ett kraftfullt arbetsredskap i sitt dagliga arbete.
- Kraftfull webbklient för mobila användare och sällanvändare.
- Självbetjäningportal för enkel inmatning och publicering av information till verksamheten och omgivningen.
- E-post-gateway låter Open End kommunicera med organisationens e-postsystem.
- Skriptklienten gör det enkelt att köra batchjobb.
- Synkroniseringsklienten håller Open Ends data uppdaterat från externa datakällor och meddelar externa system när data i Open End ändras.

Anpassat verktyg för all typ av supportarbete i en helpdesk. Registrering och uppföljning av supportärenden. Samlad information ger överblick och kontroll – för både medarbetare och ledning. Automatisering av informationsspridning. Uppdaterar informationen i realtid. Kraftfull sökfunktion. Stöd för rapportunderlag och statistik.

**Openend**

**Open End AB**  
 Norra Ågatan 10 A  
 416 64 Göteborg  
 Telefon 031-749 08 80  
 Fax 031-749 08 81  
 www.openend.se

Open End AB är ett privatägt svenskt företag, grundat i januari 2001. Målet var att, med utgångspunkt i modern organisationsutveckling, utveckla effektivare och mer flexibla system för informationshantering som är bättre anpassade till de alltmer komplexa organisationsstrukturerna som ständigt utvecklas.

I november 2006 ansåg vi oss vara redo att presentera vårt koncept i full skala på den europeiska marknaden. I samband med denna lansering bytte vi namn på vårt företag till Open End AB (vi hette tidigare Strakt AB). Idag har Open End AB ca 20 medarbetare och vi bedriver vår verksamhet från huvudkontoret i Göteborg.