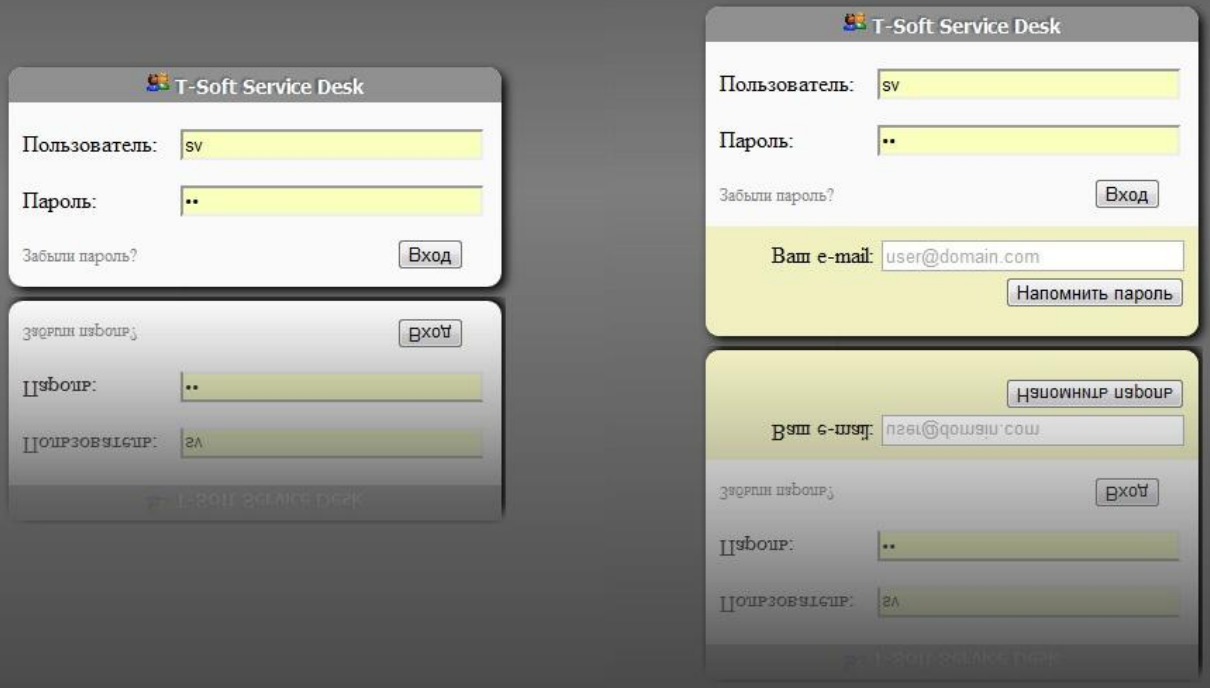
Краткий обзор

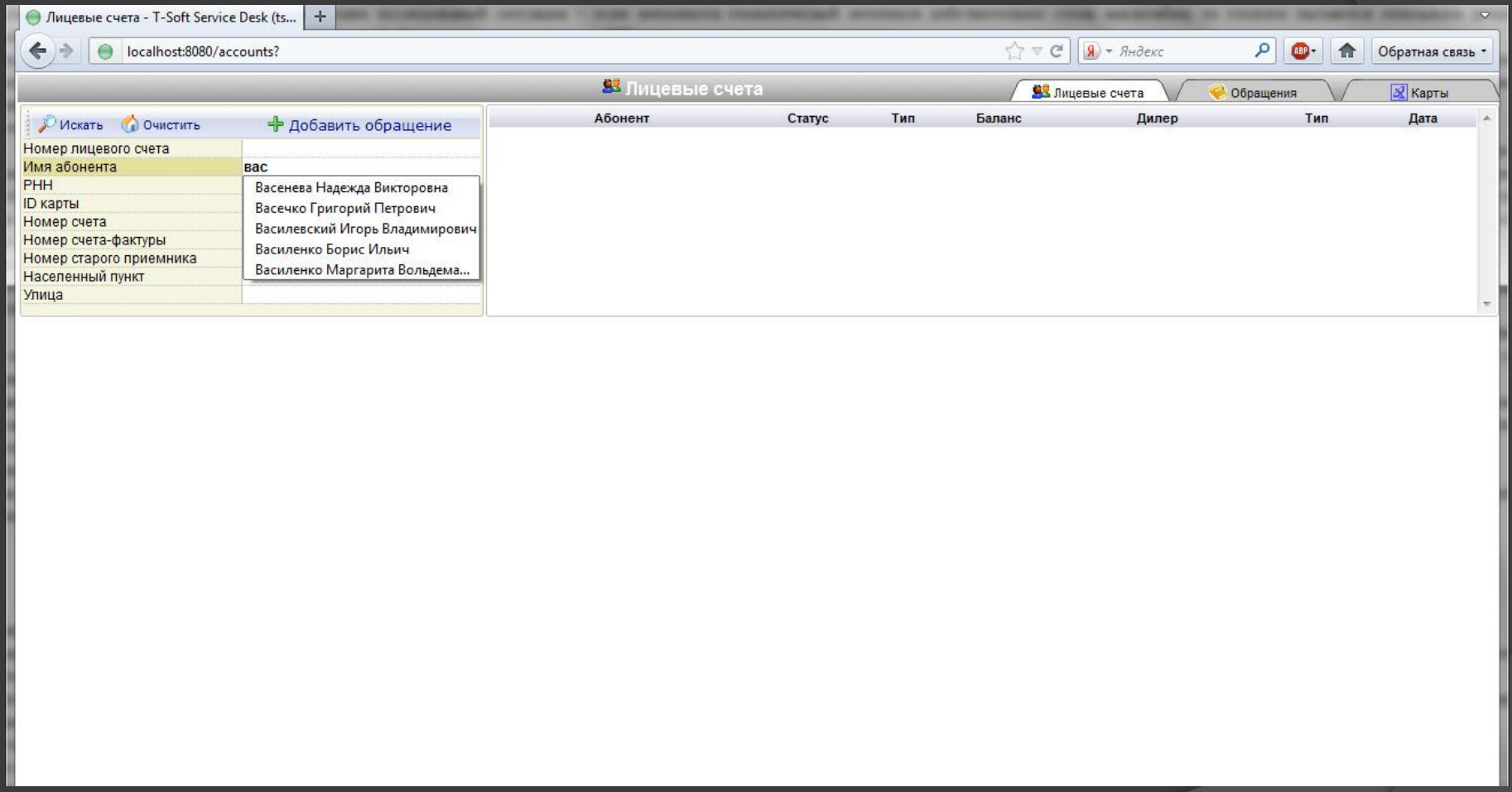
T-SOFT SERVICE DESK

Вход в систему



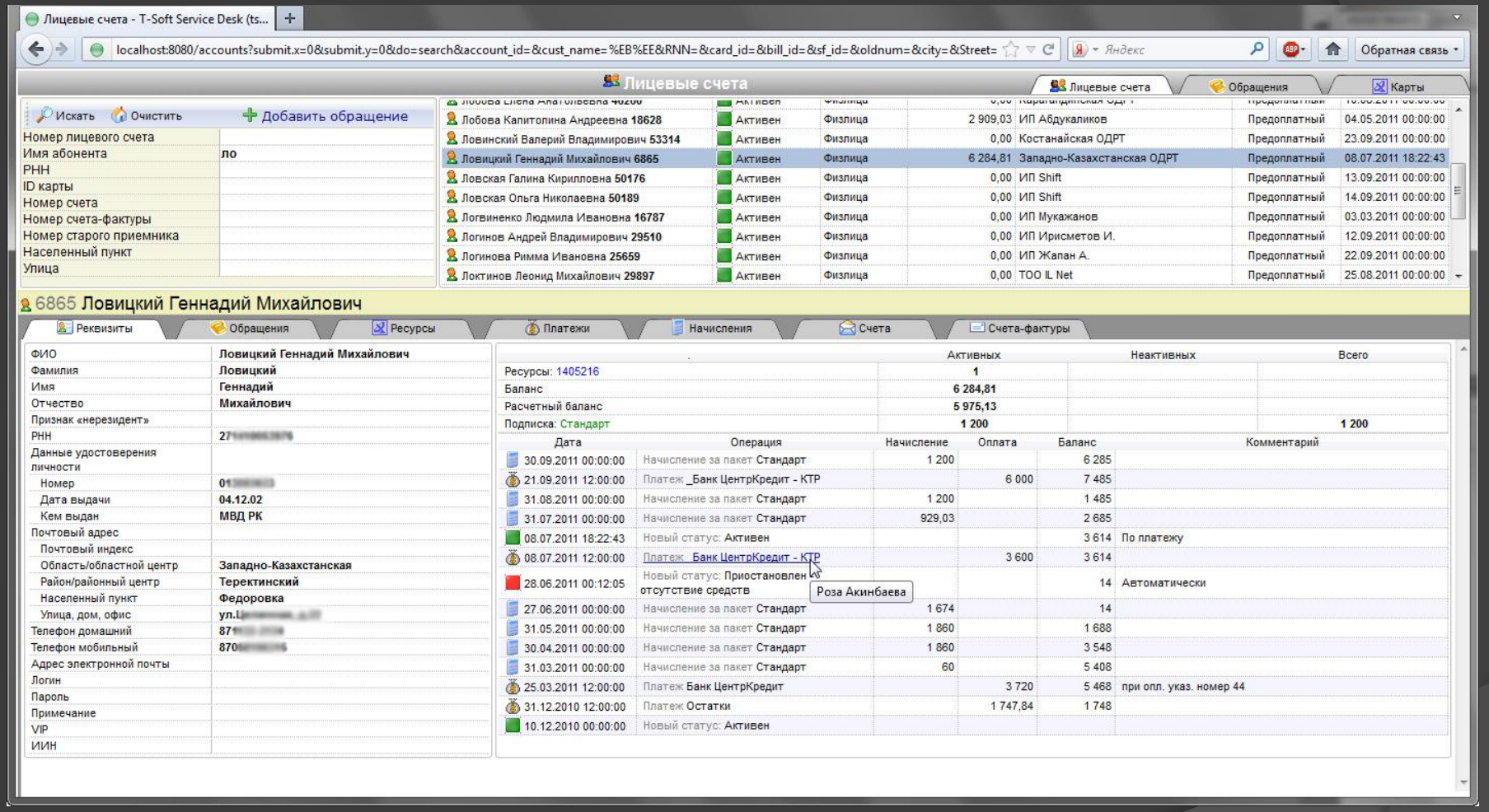
- Напоминание забытого пароля по почте

Окно поиска абонентов



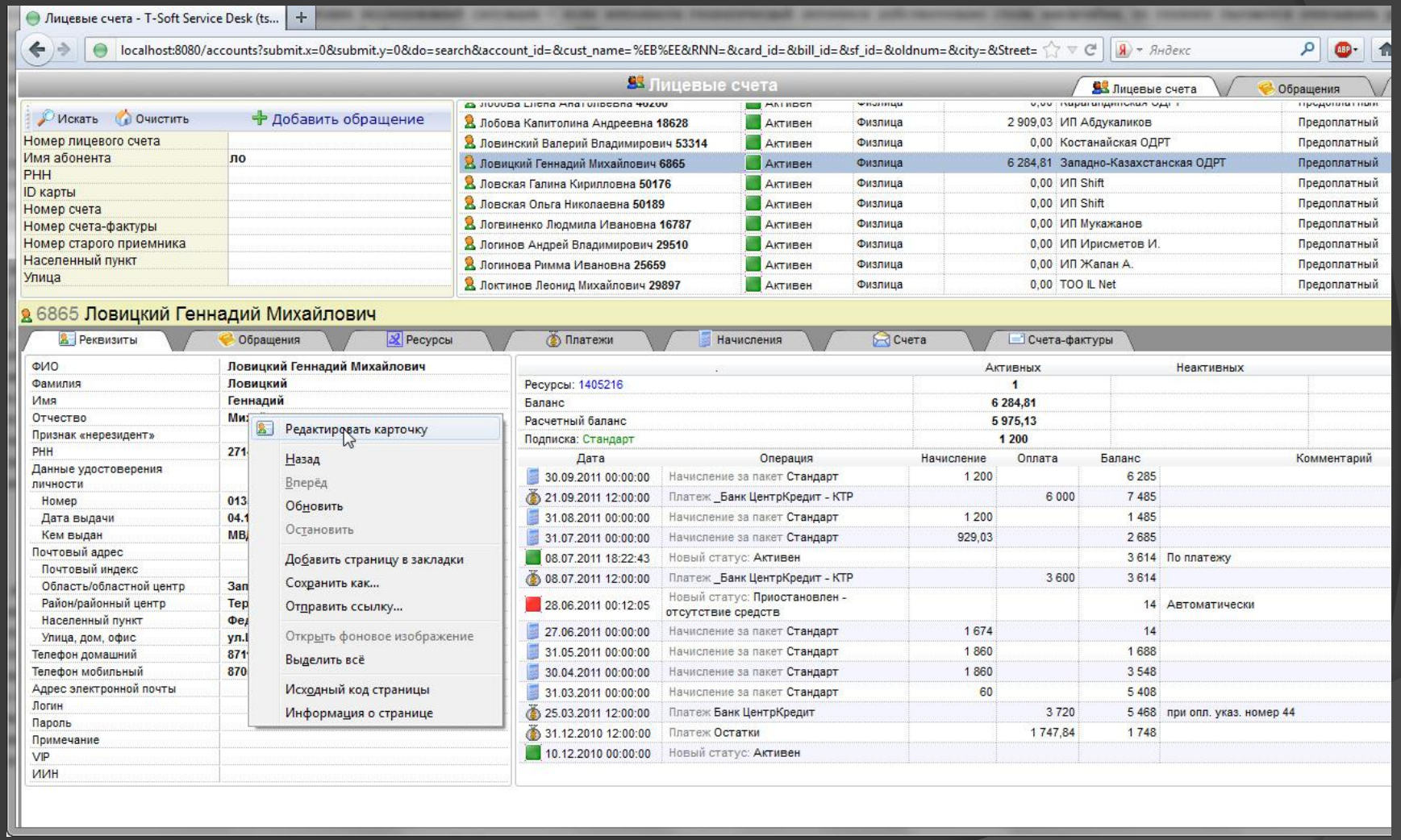
- Набор полей поиска настраивается произвольно
- Возможно использование подсказки по мере набора

Найденные абоненты



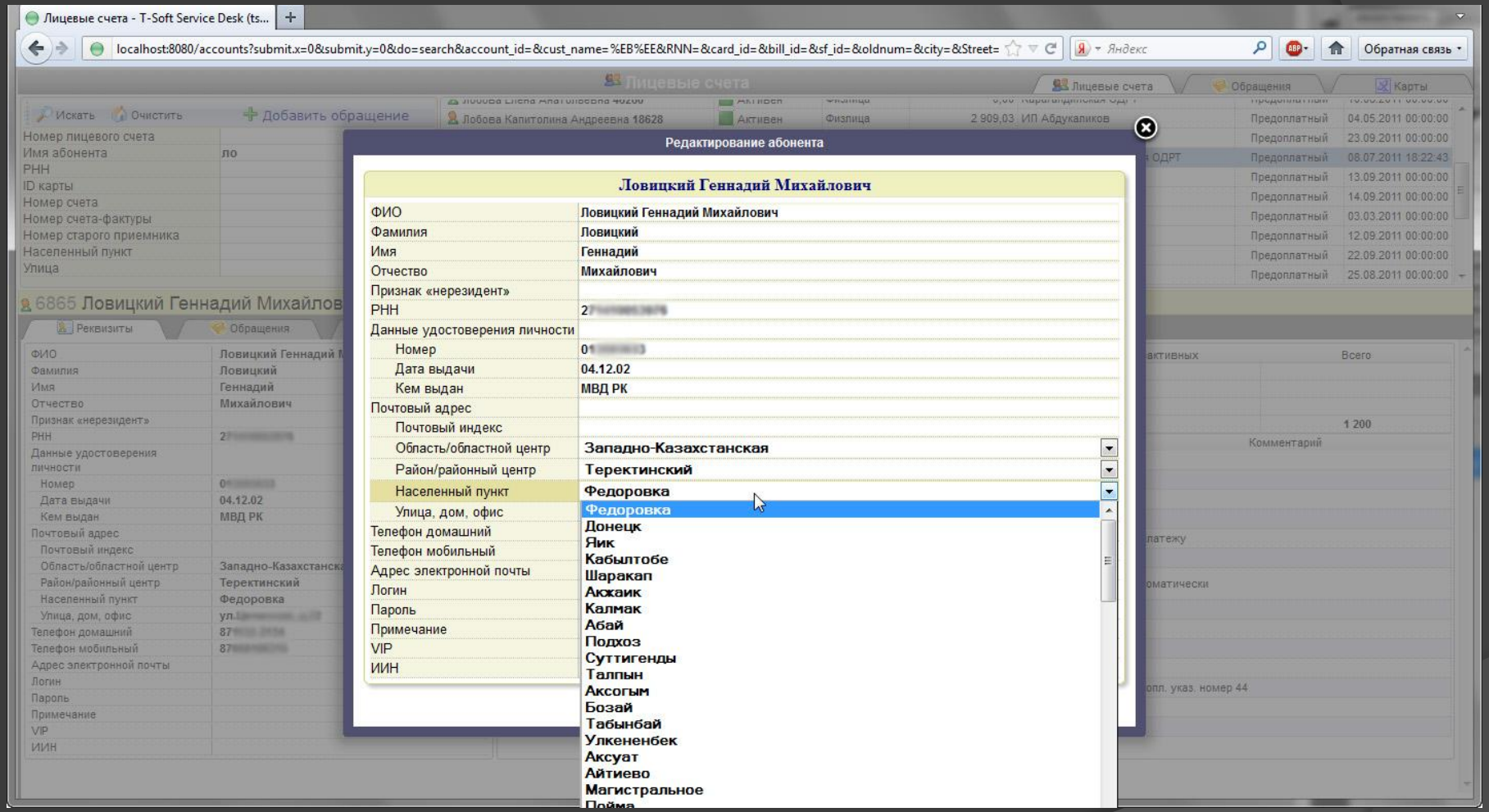
- Быстрый просмотр карточек абонентов без перезагрузки страницы
- Просмотр реквизитов, текущего состояния и истории лицевого счета (начисления, платежи, изменение статуса)
- Всплывающая подсказка с автором

Всплывающее меню



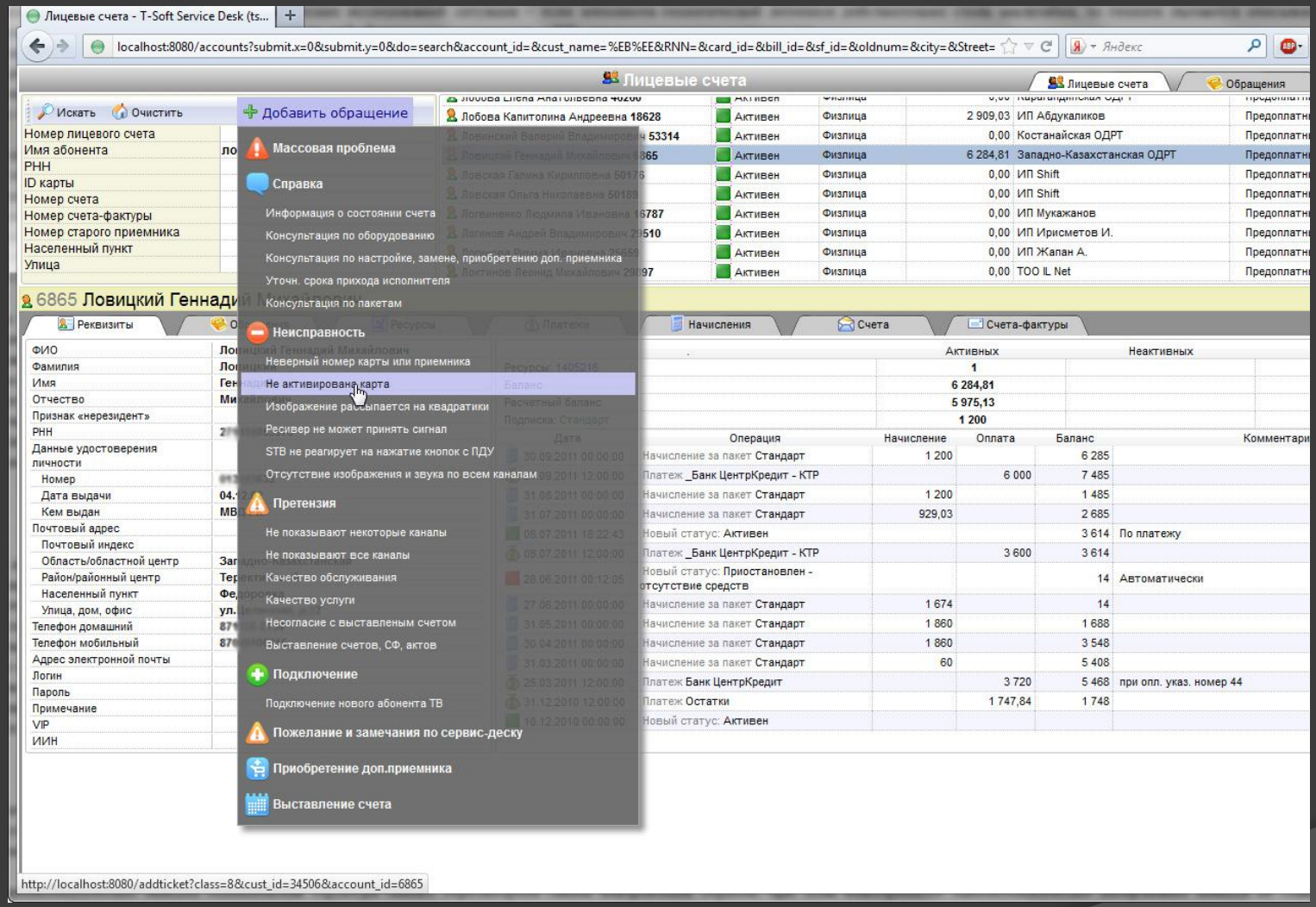
- Меню редактирования карточки по правой кнопке

Редактирование карточки



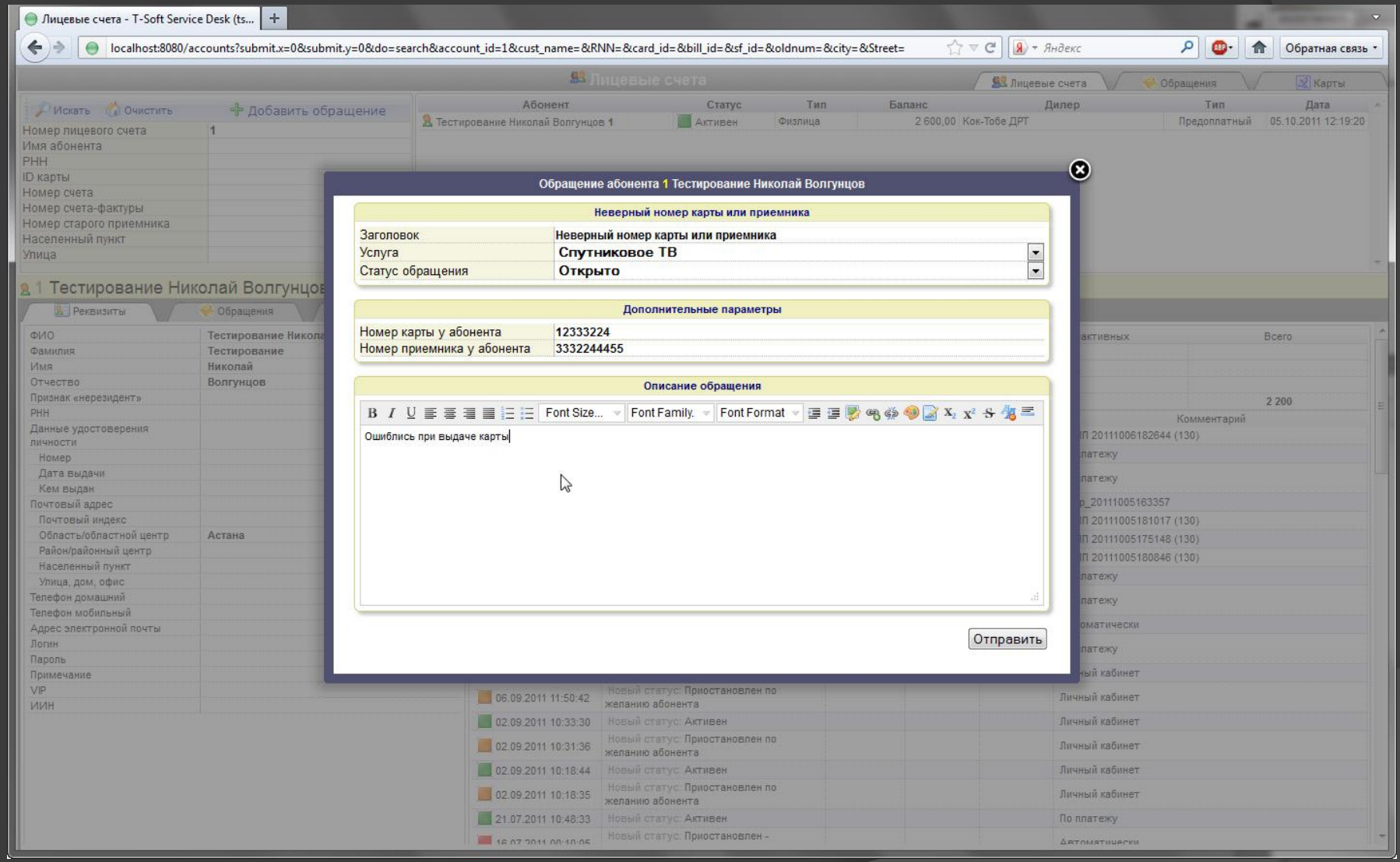
- Возможно использование связанных списков

Меню добавления зявок



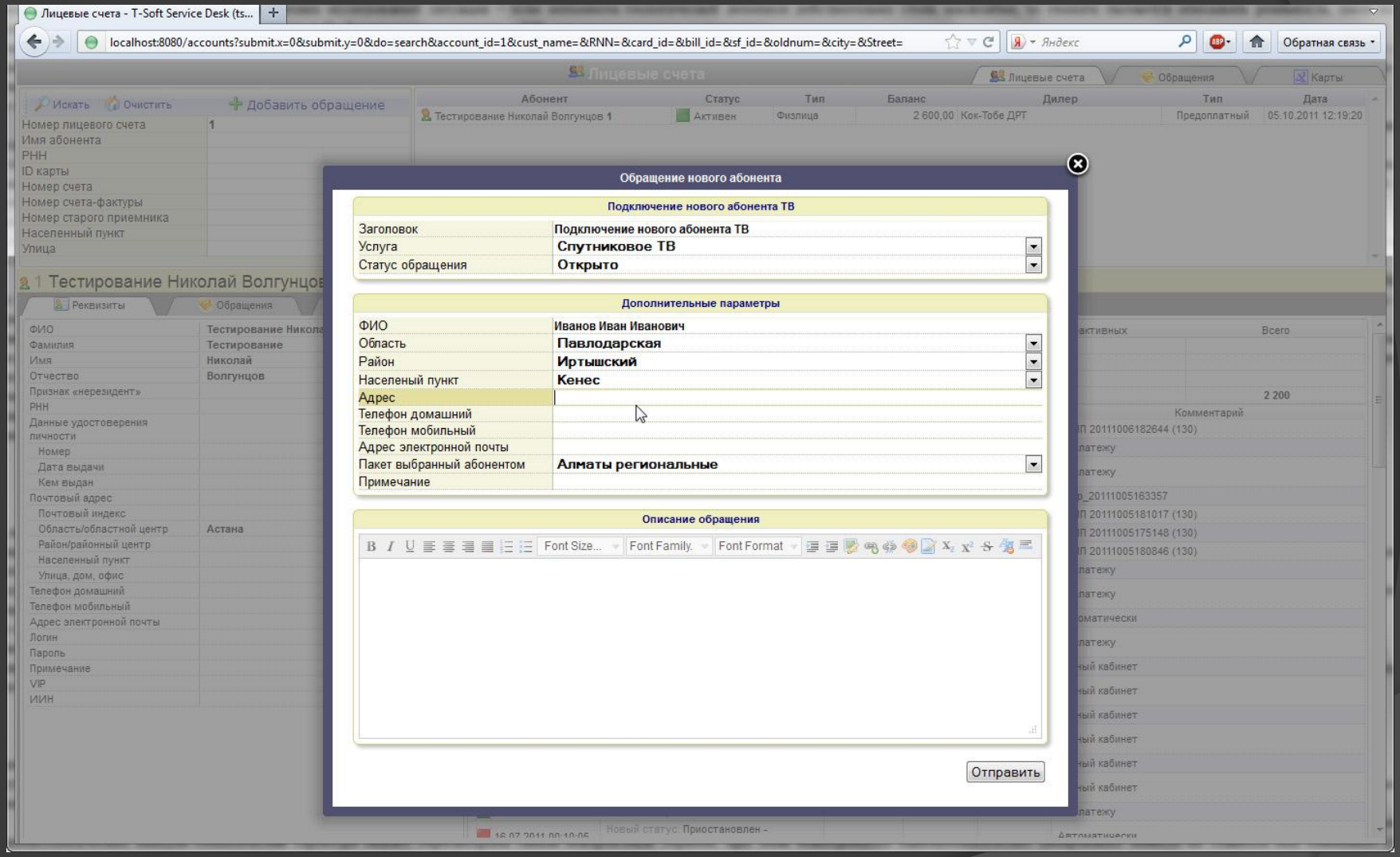
- Древовидная структура меню
- Возможно использование иконок для разных типов заявок

Окно добавления заявки



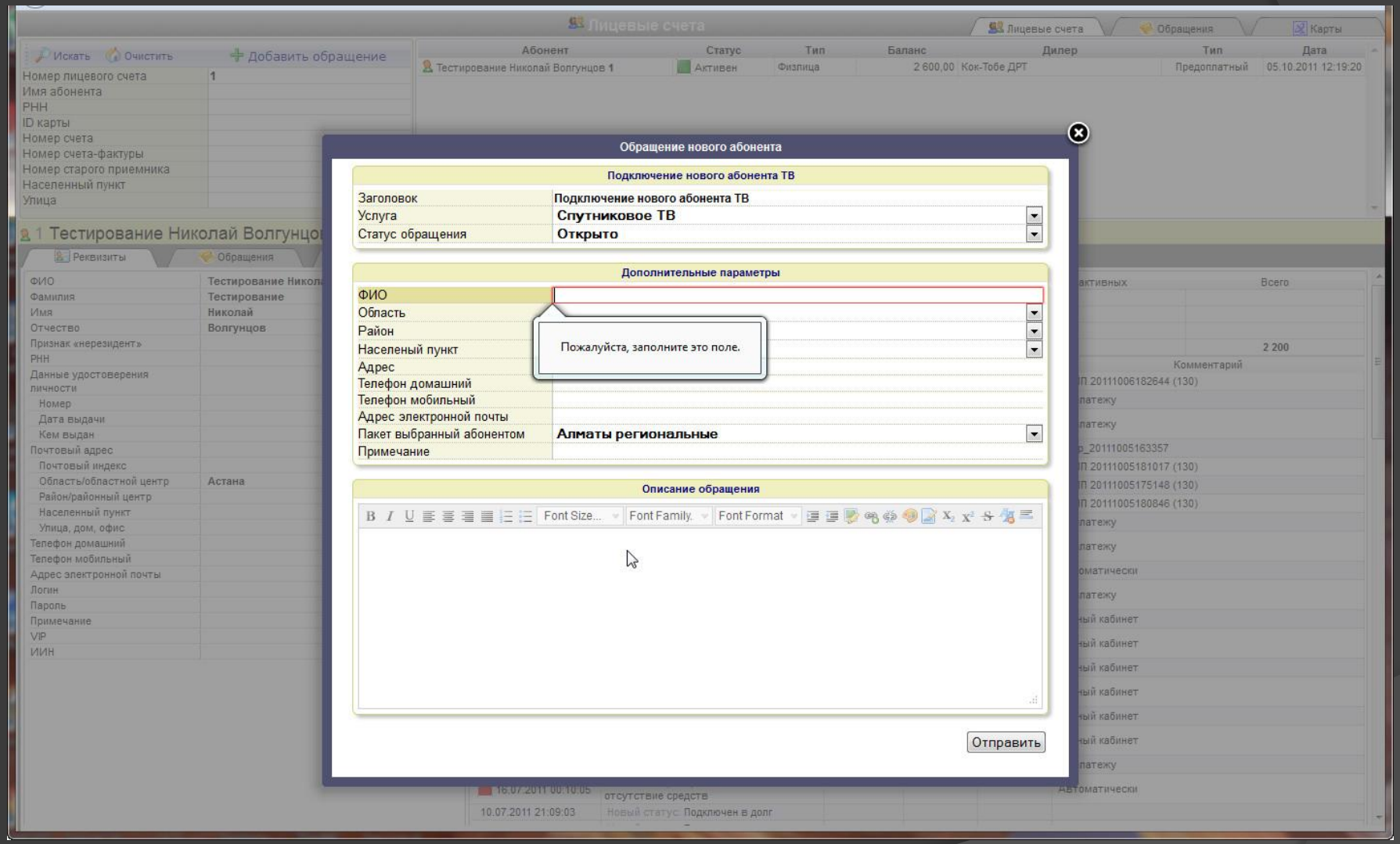
- Набор дополнительных параметров, индивидуальный для каждого типа
- Поддержка форматирования текста

Заявки от новых абонентов



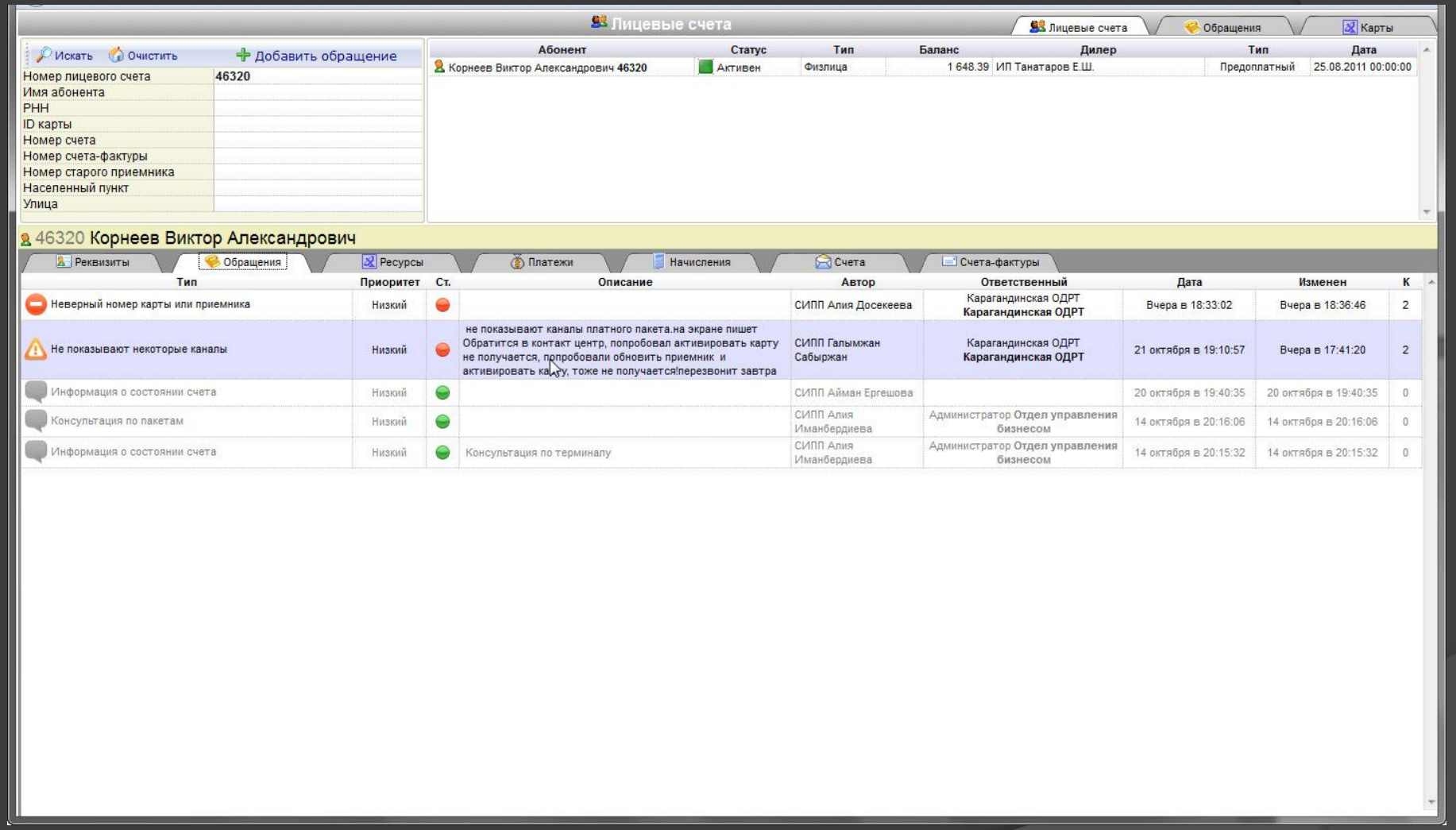
- Заявка не привязана к существующему абоненту
- Возможно последующее создание абонента в биллинге по данным заявки

Настройка полей заявки



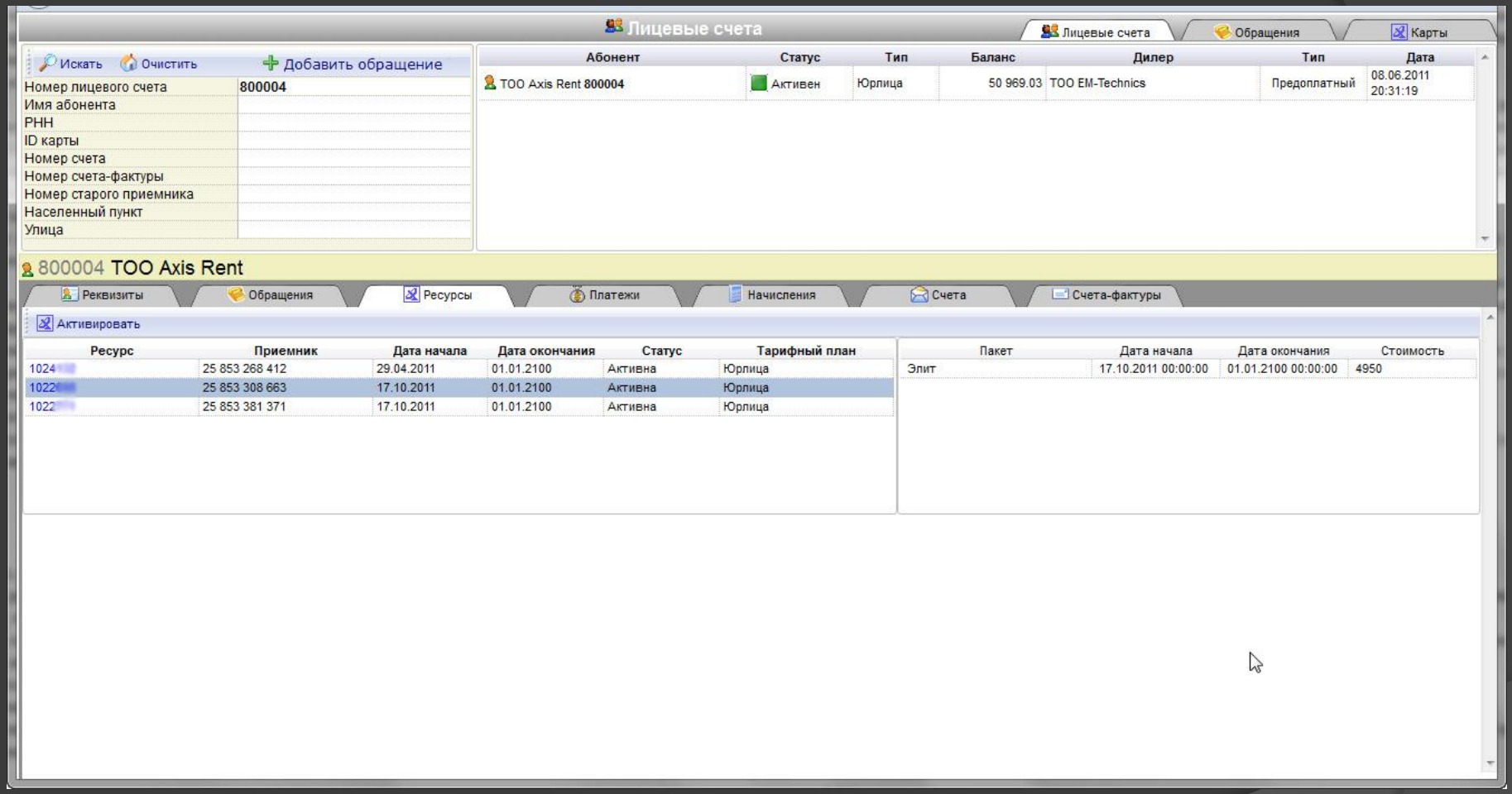
- Обязательные поля
- Различные типы полей (текст, число, список, дата)

Просмотр обращений абонента



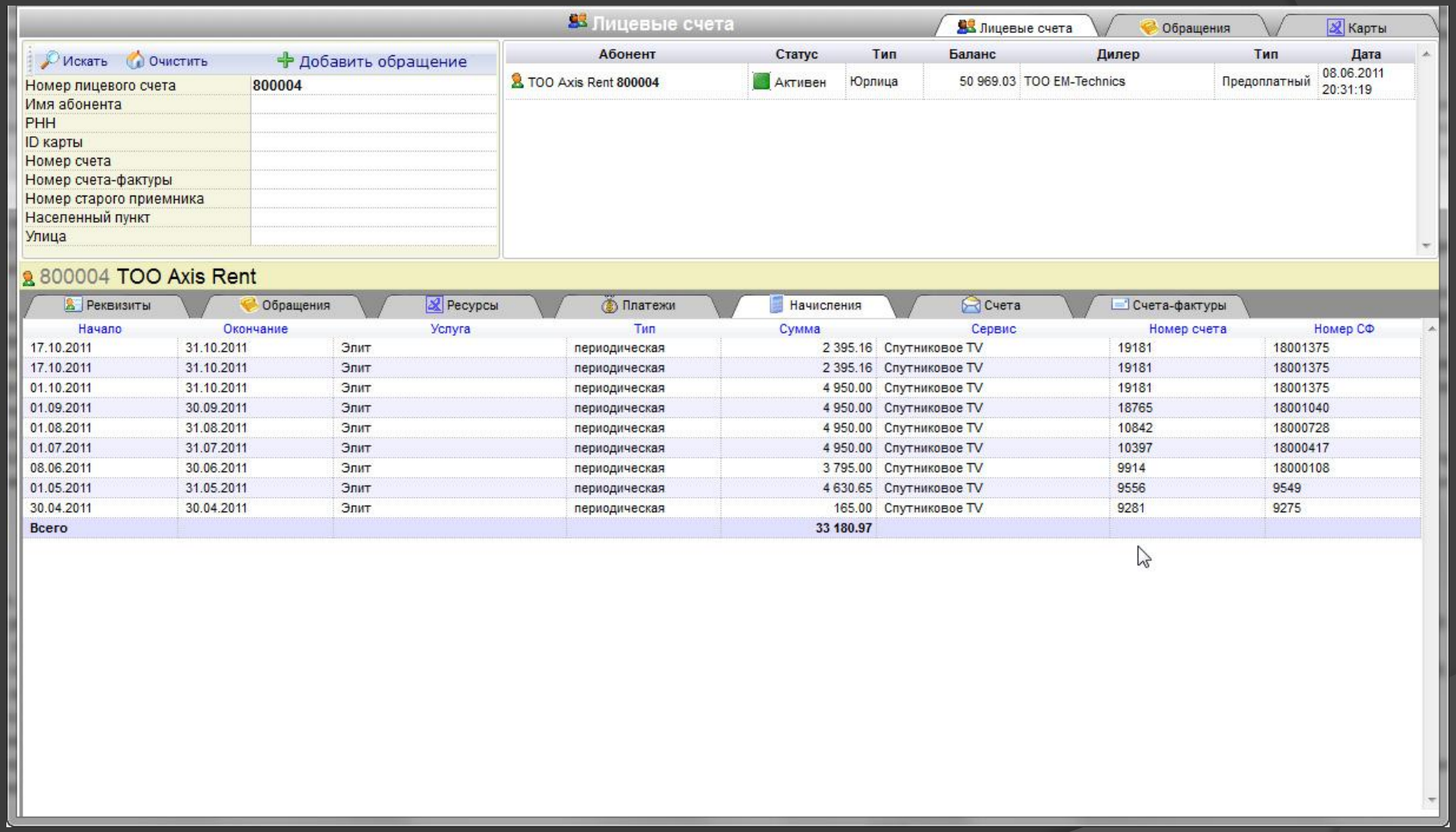
- Просмотр обращений абонента

Просмотр ресурсов абонента



- Просмотр контрактов ресурса
- Ссылка на карточку ресурса

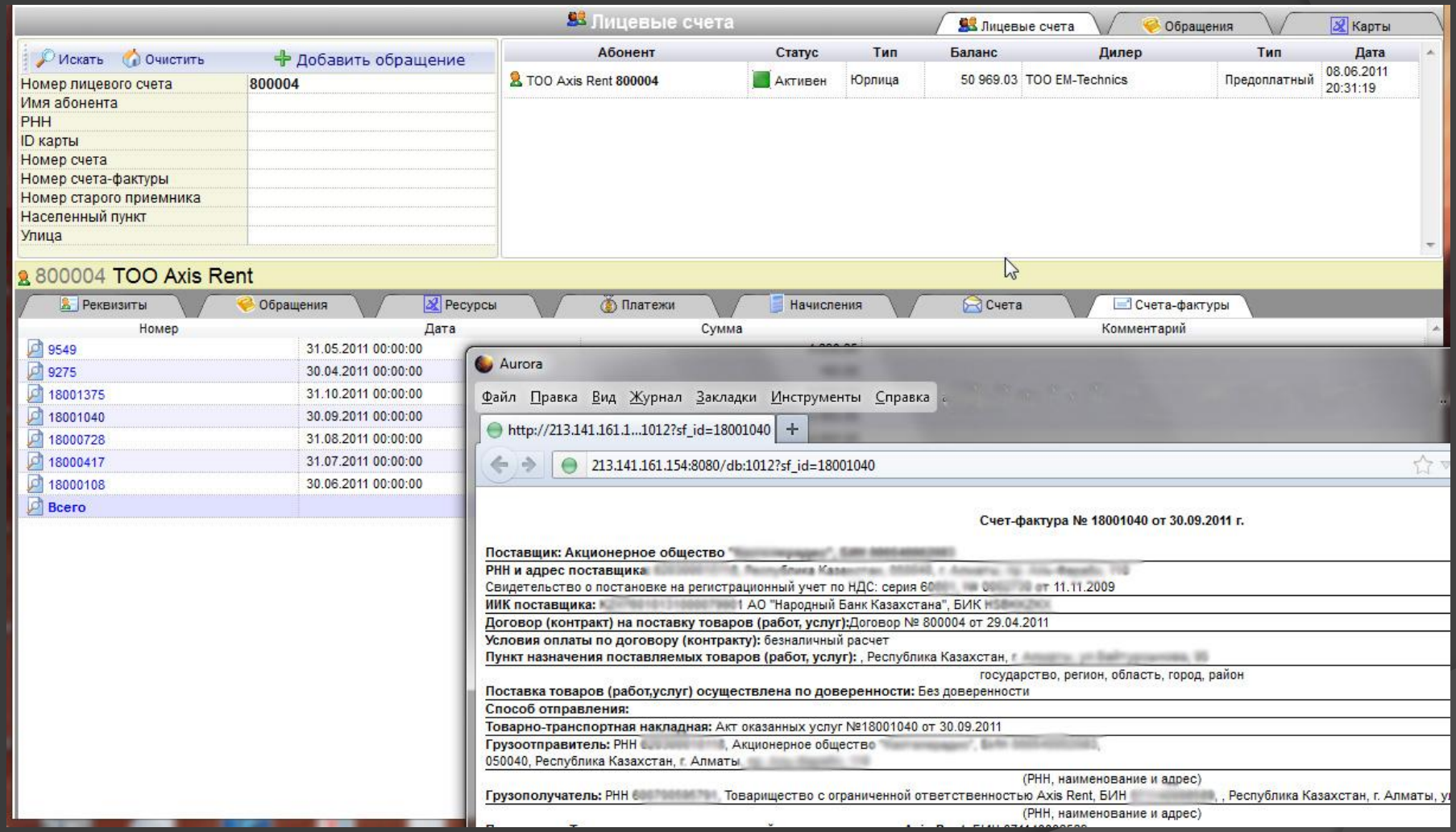
Просмотр начислений абонента



Начало	Окончание	Услуга	Тип	Сумма	Сервис	Номер счета	Номер СФ
17.10.2011	31.10.2011	Элит	периодическая	2 395.16	Спутниковое TV	19181	18001375
17.10.2011	31.10.2011	Элит	периодическая	2 395.16	Спутниковое TV	19181	18001375
01.10.2011	31.10.2011	Элит	периодическая	4 950.00	Спутниковое TV	19181	18001375
01.09.2011	30.09.2011	Элит	периодическая	4 950.00	Спутниковое TV	18765	18001040
01.08.2011	31.08.2011	Элит	периодическая	4 950.00	Спутниковое TV	10842	18000728
01.07.2011	31.07.2011	Элит	периодическая	4 950.00	Спутниковое TV	10397	18000417
08.06.2011	30.06.2011	Элит	периодическая	3 795.00	Спутниковое TV	9914	18000108
01.05.2011	31.05.2011	Элит	периодическая	4 630.65	Спутниковое TV	9556	9549
30.04.2011	30.04.2011	Элит	периодическая	165.00	Спутниковое TV	9281	9275
Всего				**33 180.97**			

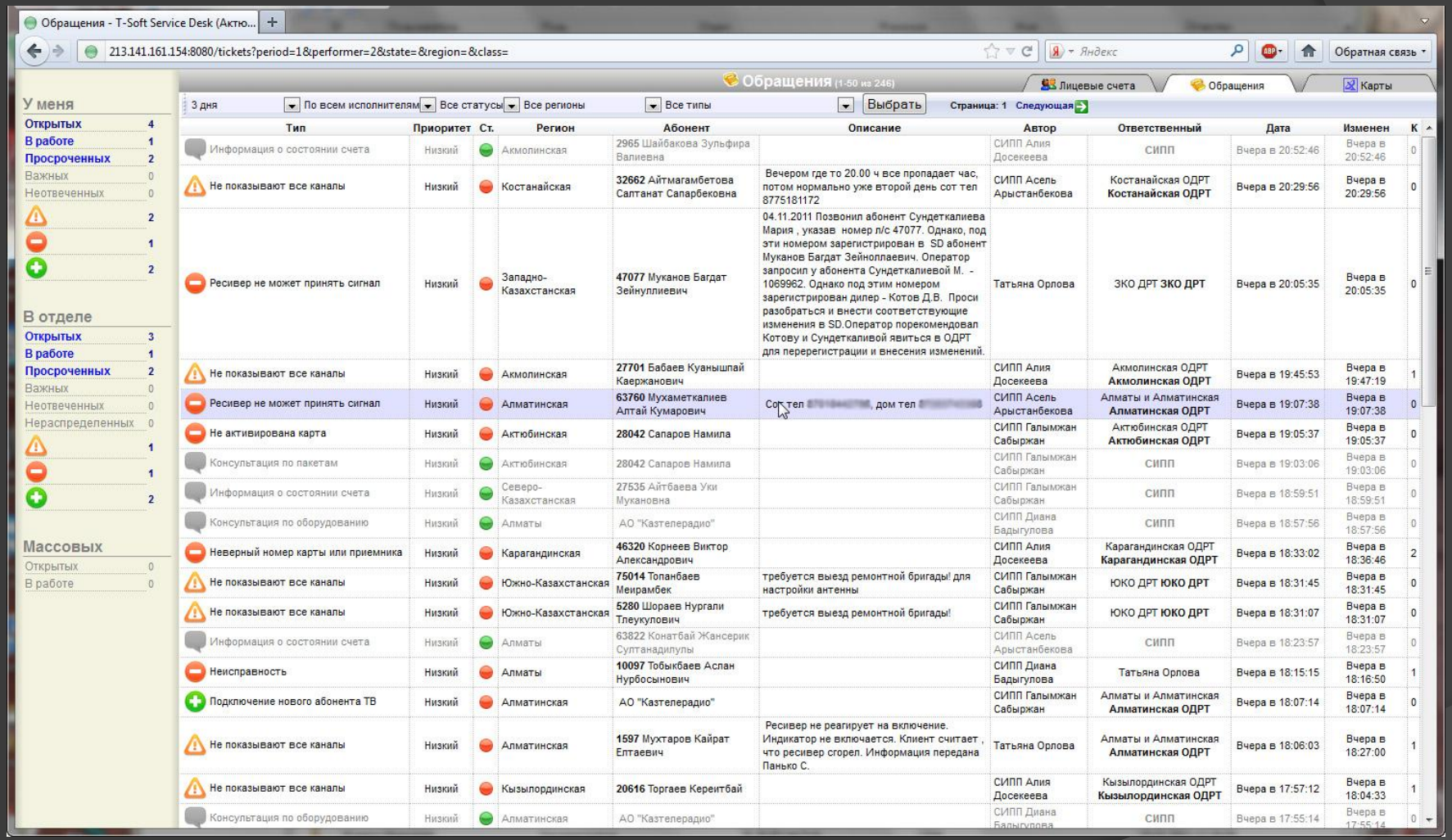
- Просмотр начислений абонента

Счета и счета-фактуры абонента



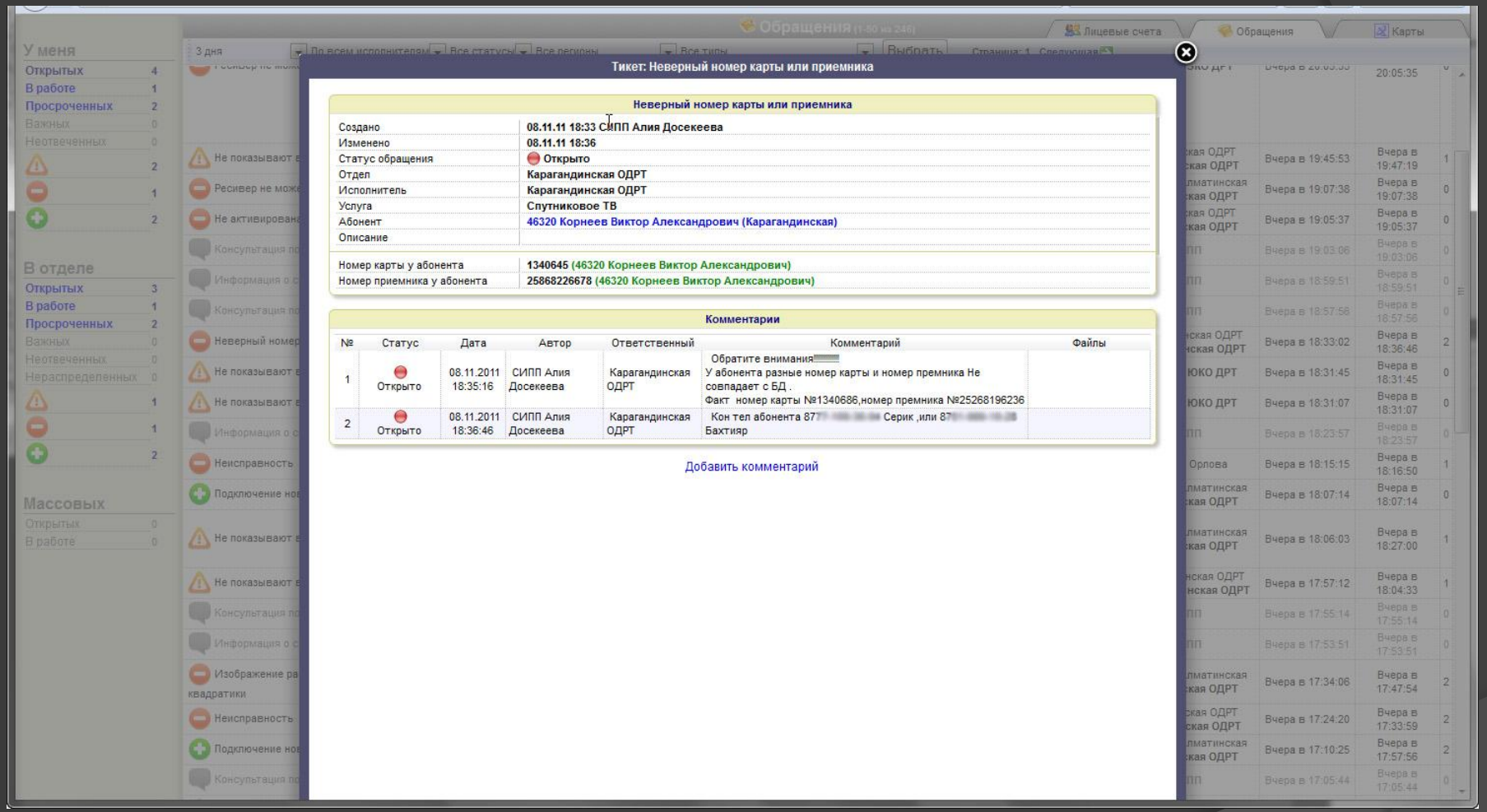
- Ссылка на печатный вариант счета и счета-фактуры

Общее окно тикетов



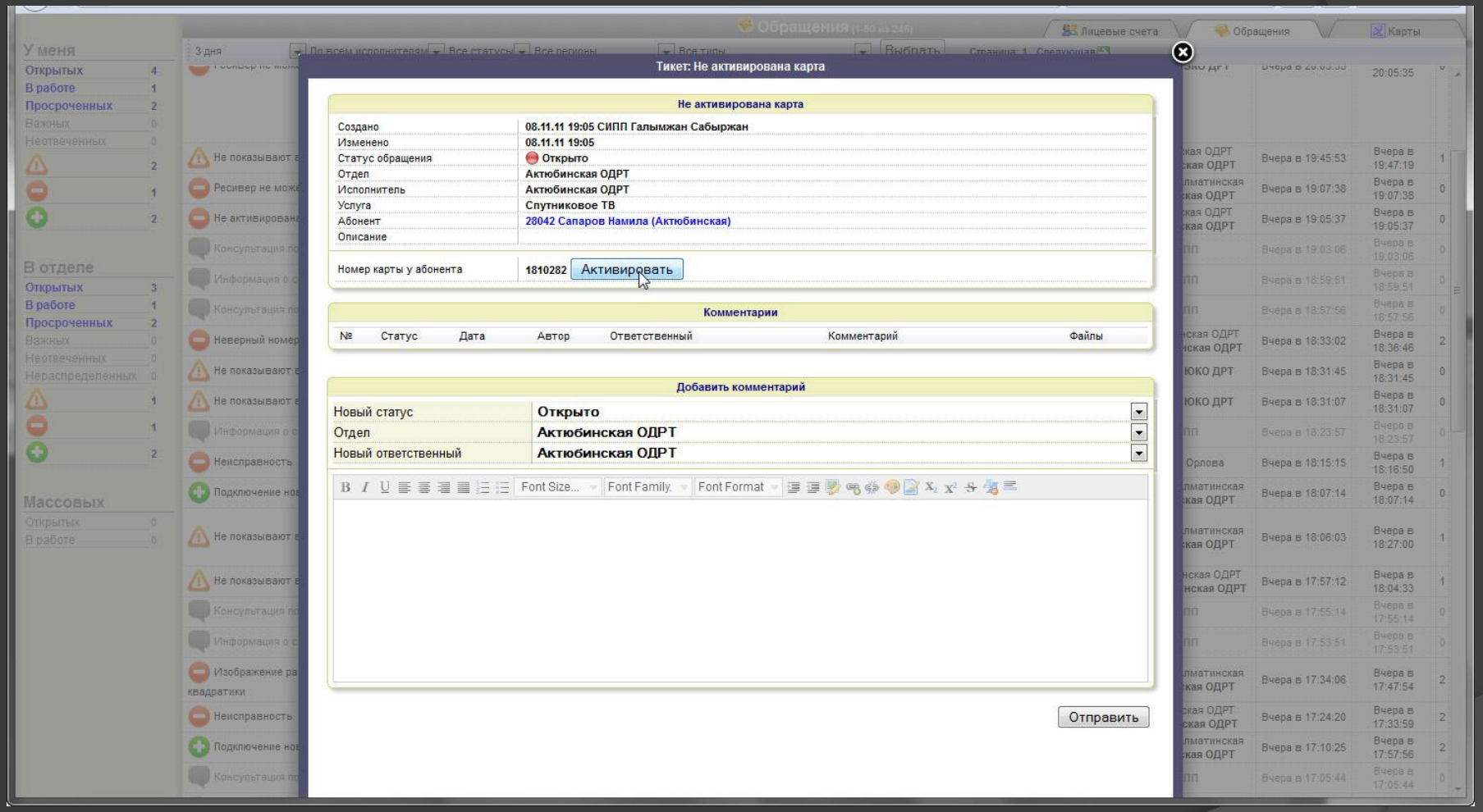
- Панель быстрого доступа к заявкам – своим, в отделе и массовым проблемам с делением по статусу и типам
- Панель обновляется автоматически при появлении новых заявок – без перезагрузки страницы
- Строка фильтра по различным критериям
- Навигация по страницам

Просмотр тикета



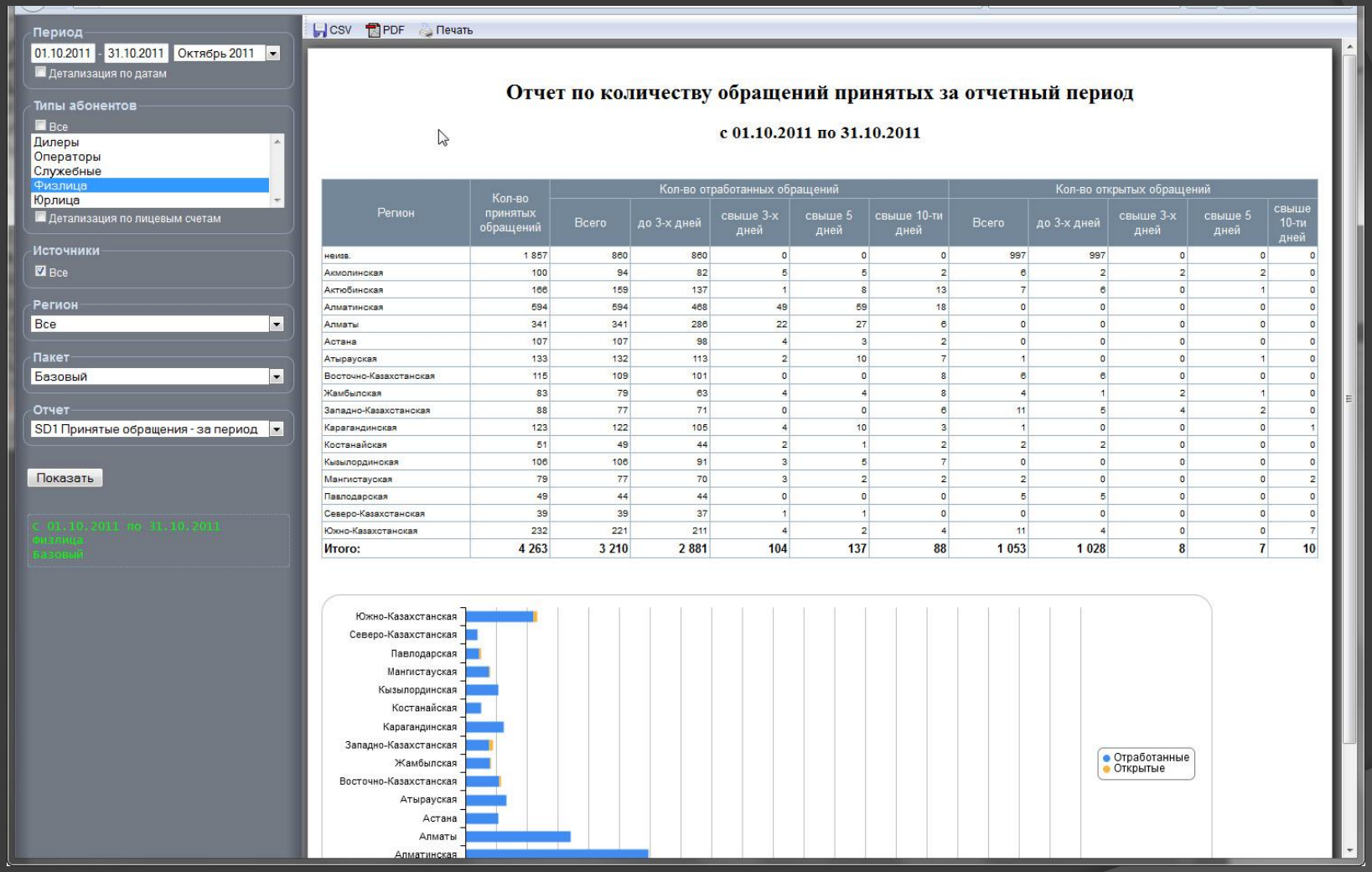
- Автоматическая подгрузка текущей инфрмации из биллинга (в данном случае – принадлежность карты и номера приемника)
- Ссылка на карточку абонента

Активные тикеты



- Возможно выполнение определенных действий в биллинге, для решения проблемы (кнопка «Активировать»)

Отчеты



Регион	Кол-во принятых обращений	Кол-во отработанных обращений					Кол-во открытых обращений				
		Всего	до 3-х дней	свыше 3-х дней	свыше 5 дней	свыше 10-ти дней	Всего	до 3-х дней	свыше 3-х дней	свыше 5 дней	свыше 10-ти дней
неизв.	1 857	860	860	0	0	0	997	997	0	0	0
Акмолинская	100	94	82	5	5	2	6	2	2	2	0
Актюбинская	166	159	137	1	8	13	7	6	0	1	0
Алматинская	594	594	468	49	59	18	0	0	0	0	0
Алматы	341	341	286	22	27	6	0	0	0	0	0
Астана	107	107	98	4	3	2	0	0	0	0	0
Атырауская	133	132	113	2	10	7	1	0	0	1	0
Восточно-Казахстанская	115	109	101	0	0	8	6	6	0	0	0
Жамбылская	83	79	63	4	4	8	4	1	2	1	0
Западно-Казахстанская	88	77	71	0	0	6	11	5	4	2	0
Карагандинская	123	122	105	4	10	3	1	0	0	0	1
Костанайская	51	49	44	2	1	2	2	2	0	0	0
Кызылординская	106	106	91	3	5	7	0	0	0	0	0
Мангистауская	79	77	70	3	2	2	2	0	0	0	2
Павлодарская	49	44	44	0	0	0	5	5	0	0	0
Северо-Казахстанская	39	39	37	1	1	0	0	0	0	0	0
Южно-Казахстанская	232	221	211	4	2	4	11	4	0	0	7
Итого:	**4 263**	**3 210**	**2 881**	**104**	**137**	**88**	**1 053**	**1 028**	**8**	**7**	**10**

- Настраиваемая панель фильтров
- Возможен просмотр как отчетов service desk так и биллинговых
- Экспорт отчетов в PDF и CSV (Excel)

Другие особенности

- Быстрое время реакции на действие пользователя (в среднем 0.03 секунды)
- Работа во всех основных браузерах (Firefox, Chrome, Safari, IE, Opera)
- Оповещение по E-Mail и SMS
- Гибкая схема автоматического назначения исполнителя по различным параметрам заявки
- Эскалация просроченных заявок
- Работа с заявками из личных кабинетов абонентов

Наши контакты

Продажа программ, консультации:
Telephone: +7 (495) 948-33-09
E-mail: consult@billing.kz

Техническая поддержка:
Telephone: +7 (495) 944-24-03
E-mail: support@billing.kz