

Oferta dla [REDAKTOWANE]

Dostarczenie rozwiązania Helpdesk / Ticketing

Ocena sytuacji

[REDAKTOWANE] obecnie korzysta z systemu helpdesk / ticketing „Freshdesk” (<http://freshdesk.com/>), gdzie m.in. za pośrednictwem kanału email ma możliwość otrzymywania zgłoszeń, które automatycznie zamieniane są na ticket’y, śledzenia zgłoszeń oraz odpisywania na nie.

Z uwagi na wysokie koszty miesięczne użytkownika systemu „ Freshdesk” – które wynoszą pomiędzy [REDAKTOWANE] za użytkownika, co przy [REDAKTOWANE] użytkownikach daje kwotę [REDAKTOWANE] / miesiąc, tj. ok. [REDAKTOWANE] PLN / miesiąc – klient chce wdrożyć podobne rozwiązanie u siebie, płacąc jednorazowo za dostarczenie rozwiązania, a następnie jedynie za utrzymanie serwera na którym rozwiązanie będzie uruchomione.

Zakładając, iż klient posiada już serwis internetowy na potrzeby którego wynajmuje już serwer (hosting), dodatkowe miesięczne koszty utrzymania rozwiązania powinny wynieść ok. 100 PLN miesięcznie.

Opcje

Opcja 1. System helpdesk / ticketing z kanałem email

System helpdesk / ticketing z kanałem email, z takimi funkcjonalnościami jak:

- Przyjmowanie zgłoszeń przez email, gromadzenie zgłoszeń w systemie, odpisywanie na zgłoszenia z poziomu aplikacji
- Nielimitowana liczba użytkowników (agentów/obsługujących zgłoszenia)
- Podsumowania (Przydzielone zgłoszenia, Nieprzydzielone i otwarte, Oczekujące, Przetknięte, itd.)
- Raporty (Roczny / Miesięczny, Tygodniowy / Dzienny, Dla statusów ticketów, dla kanałów, itd.)
- Szablony

- Obsługa zgłoszeń telefonicznych (formularze do wpisywania danych, bez integracji z systemem PBX / CIT – jest to możliwe jako opcja dodatkowa, patrz #4)
- Możliwość integracji dodatkowych kanałów w każdym momencie – tj można zacząć od tej opcji i sukcesywnie dodawać następne, w miarę potrzeby
- Interfejs w j. polskim, możliwość zmiany na poziomie użytkownika na inne języki (m.in. j. angielskim, niemiecki, itd.)

W ramach tego pakietu:

- Zdalna instalacja i konfiguracja systemu helpdesk / ticketing na serwerze klienta – preferowane aby system został zainstalowany na tym samym serwerze lub u tego samego dostawcy, gdzie obecnie serwis internetowy firmy jest hostowany
- Zdalna integracja kanału email
- Zdalne szkolenie 1 godz.

Wymagania:

- Zdalny dostęp do obecnego konta w systemie „Freshdesk” – w celu odtworzenia konfiguracji w nowym systemie (szablony, przekierowywanie, itd.; bez migracji danych o zgłoszeniach, bazy klientów, itd. – jest to możliwe jako opcja dodatkowa, patrz #9)
- Zdalny dostęp do serwera z min. 2 rdzeniami (CPU cores), min. 4 GB pamięci (RAM), o pojemności dysku min. 20 GB z możliwością rozszerzenia (przechowywanie danych zgłoszeń, załączników maili, itd.)

Koszt: XXXXXXXXXX

Czas realizacji: XXXXXXXXXX

Opcja 2. Integracja kanału Web

Jest to opcja dodatkowa, umożliwiająca użytkownikom (klientom firmy)

zgłaszanie problemów (tworzenie ticketów) przez przeglądarkę, korzystając z dedykowanej sekcji systemu – tj. wszelkie dane w ten sposób zebrane są następnie dostępne w ten sam sposób jak te przychodzące poprzez kanał email. Link do tej aplikacji można następnie podpiąć w dziale „Pomoc” lub podobnym obecnego serwisu internetowego firmy.

Wymagania:

- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony

Koszt: ██████████

Czas realizacji: ██████████

Opcja 3. Integracja kanału formularz

Jest to opcja dodatkowa, umożliwiająca użytkownikom (klientom firmy) zgłaszanie problemów (tworzenie ticketów) przez przeglądarkę, korzystając z formularza udostępnionego w obecnym serwisie internetowym firmy, bezpośrednio zintegrowanego z systemem – czyli podobnie jak formularz kontaktowy (jeśli taki obecnie serwis internetowy firmy zawiera), a wszelkie dane w ten sposób zebrane są następnie dostępne w ten sam sposób jak te przychodzące poprzez kanał email.

Wymagania:

- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony
- Zdalny dostęp do działu „Pomoc” czy „Kontakt” obecnego serwisu internetowego firmy w celu zintegrowania formularza

Koszt: ██████████

Czas realizacji: ██████

Opcja 4. Głęboka integracja kanału telefon

Jest to opcja dodatkowa, umożliwiająca głęboką integrację z systemem telefonicznym firmy, w tym m.in.:

- identyfikację rozmówcy po numerze telefonu
- dostęp do danych rozmówcy (imię & nazwisko / nazwa, tickety dotychczasowe)
- identyfikacja nieodebranych połączeń
- logowanie rozmów przychodzących jak i wychodzących (jeśli te, tj. wychodzące, realizowane są z poziomu systemu helpdesk / ticketing)

Wymagania:

- Obsługiwany system telefoniczny (PBX / CTI)
- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony

Koszt: ██████████ + koszty podróży i kwaterunku

Czas realizacji: ██████

Opcja 5. Integracja kanału Twitter (<https://twitter.com/>)

Jest to opcja dodatkowa, umożliwiająca użytkownikom (klientom firmy) zgłaszanie problemów (tworzenie ticketów) przez profil firmy w serwisie społecznościowym „Twitter” (<https://twitter.com/>) – bezpośrednia integracja z systemem pozwala na automatyczne rozpoznawanie tagów/słów kluczy i reagowanie w ten sposób tworząc nowe zgłoszenia (ticket'y) – wszelkie dane w ten sposób zebrane są następnie dostępne w ten sam sposób jak te przychodzące poprzez kanał email.

Wymagania:

- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony
- Zdalny dostęp do konta „Twitter” firmy

Koszt: ██████████

Czas realizacji: ██████

Opcja 6. Integracja kanału Facebook (<https://facebook.com/>)

Jest to opcja dodatkowa, umożliwiająca użytkownikom (klientom firmy) zgłaszanie problemów (tworzenie ticketów) przez profil firmy w serwisie społecznościowym „Facebook” (<https://facebook.com/>) – wszelkie dane w ten sposób zebrane są następnie dostępne w ten sam sposób jak te przychodzące poprzez kanał email.

Wymagania:

- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony
- Zdalny dostęp do konta "Facebook" firmy

Koszt: ██████████

Czas realizacji: ██████

Opcja 7. Integracja kanału Telegram (<https://telegram.org/>) / komunikacja w czasie rzeczywistym

Jest to opcja dodatkowa, umożliwiająca użytkownikom (klientom firmy) zgłaszanie problemów przez bezpieczny komunikator „Telegram” (<https://telegram.org/>) – wszelkie dane w ten sposób zebrane są następnie

dostępne w ten sam sposób jak te przychodzące poprzez kanał email.

Wymagania:

- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony
- Zdalny dostęp do konta „Telegram” firmy

Koszt: [REDACTED]

Czas realizacji: [REDACTED]

Opcja 8. Integracja kanału Czat / komunikacja w czasie rzeczywistym

Jest to opcja dodatkowa, umożliwiająca użytkownikom (klientom firmy) komunikację w czasie rzeczywistym i zgłaszanie problemów przez czat; rozwiązywanie problemów klientów jest dzięki temu wielokrotnie szybsze niż korzystając z kanału email czy innych.

Wymagania:

- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony
- Zdalny dostęp do konta „Telegram” firmy

Koszt: [REDACTED]

Czas realizacji: [REDACTED]

Opcja 9. Migracja danych

Biorąc pod uwagę, iż firma korzystała dotychczas z systemu „Freshdesk” (<https://freshdesk.com/>), zebrane są w nim już dane dotychczasowych zgłoszeń, dane klientów, itp.

Migracja danych zebranych w systemie Freshdesk dostarczy wiele korzyści, w tym m.in. zapewni płynność przy przejściu na nowy system, zredukuje błędy wynikające z ręcznego przepisywania danych (tj. alternatywa dla migracji), oszczędzi czas.

Wymagania:

- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony
- Zdalny dostęp do konta lub danych firmy zebranych w systemie „Freshdesk” – dane te można wyeksportować z poziomu systemu „Freshdesk” lub pobrać za pomocą API udostępnianego przez „Freshdesk”

Koszt: [REDACTED]

Czas realizacji: [REDACTED]

Opcja 10. Pełne wyszukiwanie („Full-text search”)

Opcja #1 dostarcza funkcjonalność wyszukiwania lecz w wersji podstawowej. Pełne wyszukiwanie („Full-text search”) pozwoli przede wszystkim oszczędzić czas potrzebny na zlokalizowanie potrzebnych informacji, znacznie usprawni prace.

Wymagania:

- System helpdesk / ticketing z kanałem email (Opcja #1)
- Zdalny dostęp do serwera gdzie system helpdesk / ticketing został uruchomiony

Koszt: [REDACTED]

Czas realizacji: [REDACTED]

Opcja 11. Inne

W miarę potrzeby możliwe są również następujące integracje:

- a) Integracja z LDAP / Active Directory - tj. umożliwienie użytkownikom logowanie do systemu za pomocą kont LDAP / Active Directory, zamiast konieczności używania osobnych loginów
- b) Integracja ze „Slack” (<https://slack.com/>)
- c) Integracja z „Clearbit” (<https://clearbit.com/>)
- d) Integracja z „Microsoft Exchange Address Book Service”

.. i wiele innych.