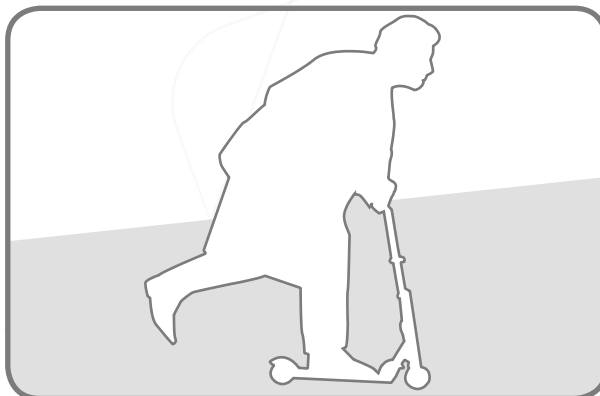




# SYMFONI REQUEST

Symfoni Request er et gennemarbejdet værktøj til håndtering af virksomhedens henvendelser - uafhængigt af om de er interne eller eksterne eller om de er fra etablerede eller nye kunderelationer. Systemet genspejler logikken i processen vedrørende en henvendelse og giver dermed brugere et hurtigt overblik over henvendelsens status, samt hvilke ressourcer, der er allokert til håndtering af henvendelsen

- ITIL V3-kompatibelt værktøj til håndtering af processen vedrørende indkommende henvendelser
- Internt varslingsystem til eskalering af henvendelser på baggrund af en matrice over kritikalitet og omfang
- Forberedt til integration med eksternt faktureringssystem samt internt sagsbehandlingsmodul



## Symfoni Request

Symfoni Request er et processystem, der håndterer virksomhedens indkomne henvendelser.

Systemet understøtter Servicedesk i at foretage de rigtige prioriteringer i forhold til, hvilken rækkefølge henvendelserne skal behandles i, og dermed også i allokering af nødvendige og kvalificerede ressourcer.

Ethvert kvalificeret initiativ resulterer i en henvendelse. Al kommunikation mellem interne såvel som eksterne brugere og sagsbehandlere registreres som input til henvendelsen.

Dette betyder at al aktivitet om sagen registreres et sted og derfor er let tilgængeligt for alle i virksomheden, som dermed kan være opdaterede i forhold til sagens status og fremdrift.

## E-mail og skabelon

For at effektivisere hverdagen for IT-medarbejderne er der lavet et sæt svarskabeloner. Dette gælder både tekster i e-mails, der sendes som automatiske svar på forskellige stadier i processen, samt forhåndsdefinerede tekster med genbrugsværdi.

Systemet leveres med enkelte definerede skabeloner og er forberedt til udarbejdelse af flere. Denne arbejdsform sikrer effektivt svar til brugeren og ikke mindst, at virksomheden har en konform stil i dialogen med kunderne.

## Kontrakter

Enhver henvendelse fra en etableret kontakt tjekkes i virksomhedens kontraktdatabase. I denne database registreres standardkontrakter og kundespecifikke aftaler.

Det kan være aftaler som går på årsbasis, aftale om et givet forhåndskøbt antal henvendelser eller om kunden skal faktureres pr. henvendelse.

Ved oprettelse af en henvendelse hentes denne information, og giver umiddelbart Servicedesk information om, hvorvidt dette er en fakturerbar kunde eller ikke - og ikke mindst - om kontrakten stadig er gældende.

## Sagsbehandling af gengangere

Systemet er udarbejdet til at opfange gengangere i problemstillinger, som ikke nødvendigvis er knyttet til det eksakte produkt, men som kan være en svaghed i en feature, der er gennemgående i virksomhedens sortiment.

Symfoni Request kan også håndtere sagsbehandling af tilbagemeldinger, der går på tværs af sortiment, og hvor man kan knytte en sag til en eller flere rapporterede hændelser vedrørende den berørte funktion

