

Menadžer servisnog kvaliteta SQM

Alat za produktivnost i konkurentnu prednost

Svaka kompanija je skup više desetina pa i stotina servisnih zahteva na dnevnom nivou između zaposlenih (interno) ili između zaposlenih, partnera i klijenata (eksterno). Servisni zahtevi i aktivnosti se dešavaju u svakom odeljenju i timu kompanije: proizvodnja, prodaja, servis, marketing, računovodstvo, HR...



Često se čak 70% servisnih zahteva prihvati ali zaboravi ili nekompletno uradi, delegira drugome, zakasni sa izvršenjem, pogrešno shvati. Razlog tome je što se zahtevi upućuju putem mejla, ERP aplikacija, na sastanku ili usmeno, a organizacija teško dobija povratne informacije o statusima, odnosno dokle se stiglo.

Takva situacija usporava i ozbiljno narušava poslovanje. SQM alat je rešenje koje odmah nakon primene rešava pomenute probleme!

SQM (Service Quality Manager) alat obezbeđuje da Vaši servisni zahtevi postanu merljivi i upravljivi. Komunikacija zaposlenih

više se ne svodi na provere statusa ko je šta uradio. Takvi statusi putem SQM-a postaju vidljivi i jasni! Sada se zaposleni fokusiraju na kvalitet i konstruktivne sugestije pri radu!

Da bi smo postigli dobar eksterni kvalitet (prema partnerima i klijentima) prvo moramo postići dobar servisni sistem i interni kvalitet (među zaposlenima).

SQM nam pomaže da planiramo, dodeljujemo, organizujemo i upravljamo servisnim zadacima i aktivnostima unutar kompanije sa zaposlenima, ili izvan nje sa partnerima i klijentima. Sve uz pravovremene povratne informacije.

Da li u Vašem poslovanju imate ovakve probleme?

Dajete zadatke različitim timovima i osobama ali imate problem sa povratnim informacijama „dokle se stiglo“ i izvršavanjem zadataka na vreme?

Nije vidljivo ostalim zaposlenima šta radimo, koji su problemi i rezultati i kako da se pridruže radu.

Gubimo dosta vremena na pozive i sastanke sa našim zaposlenima i partnerima da saznamo statuse izvršenja poslova, odnosno dokle se stiglo.

Zaposleni i partneri stalno zaboravljaju šta je dogovoreno na sastancima. Uvek treba da podsećamo na dogovoreno!

Nedostaju nam povratne informacije o zadovoljstvu korisnika naših servisa. Koliko smo kvalitetni?

Zaposleni ne uče jedni od drugih, niti od prethodnih servisnih zahteva i aktivnosti.

Potrebna mi je lako dostupna poslednja verzija dokumenta na kome se radi. Traženje poslednje verzije dokumenta usporava rad i često se dešavaju greške.

Suviše gubimo vremena na odlaske na sastanak, čekanje i ugovaranje sastanka. Idealno bi bilo da imamo alat gde lako i brzo organizujemo internet sastanak, pregledamo dokumente ili podelimo naše ekrane, definišemo šta je potrebno.

Imam slab pregled obaveza i zadataka na kojima radim, što me vodi konfuziji u radu, slabim upravljanjem mojim i tuđim vremenom.

Usled pravnih i zakonskih razloga, potrebne su nam: reference dogovorenog, izdatih servisnih zadataka, objektivne performanse zaposlenih...

Bilo bi značajno kada bi partneri i klijenti mogli i putem web sajta da postavljaju servisne zahteve, i tako izbegnemo gužve na telefonu i u dodeljivanju zadataka.

Sa nekim partnerima i klijentima želimo da produbimo saradnju i učvrstimo poslovne odnose.

Problem je što su individualne performanse naših zaposlenih različite, dok klijentima često nisu ispunjena očekivanja.

Da li smatrate da je nemoguće da organizujete, merite i upravljate uslužnim kvalitetom rada, produktivnošću i pravovremenosti po odeljenjima i zaposlenima u Vašoj kompaniji?

Da li postavljate sebi pitanje: kako da organizujete uslužni sistem za veći kvalitet rada i veću konkurentnost?

SQM Vam omogućuje da definišete organizaciju, najbolje poslovne prakse i procedure za produktivnost, uslužni kvalitet i zadovoljstvo svih učesnika poslovanja: zaposlenih, partnera i klijenata.



SQM je organizaciono komunikacioni alat funkcionalno hibridan i multidisciplinaran koji u sebi obuhvata sledeće funkcionalnosti:

Help Desk
Service Desk
Ticketing
Collaboration

Service Quality
Customer
Satisfaction
Productivity

Knowledge Base
Document
Management
Feedback sistem

Radi se o web alatu koji je intuitivan i lak za rad, koji kompanija i korisnici ne moraju da instaliraju na svojim serverima, računarima, tabletima, telefonima.

Pomoću SQM-a zaposleni, partneri i klijenti mogu na lak i brz način da transparentno i upravljivo vrše svoje različite međusobne poslovne aktivnosti.

Postavljanje servisnih zadataka u SQM-u je lako, lako se upravlja daljim radom, a obezbeđuje se ocenjivanje zadovoljstva naručioca po svakom servisnom zahtevu, bez obzira da li se radi o internom servisnom zahtevu – prema zaposlenima, ili eksternom – prema partnerima i klijentima. Kao rezultat postiže se jednako zadovoljstvo zaposlenih. Partnera i klijenata.

SQM olakšava razvijanje ideja u kompaniji, donošenje odluka, komuniciranje ciljeva, definisanje akcionih koraka (zadataka), dodeljivanje izvršilaca i praćenje učinka.

Lako se prati celokupni napredak na servisnim zadacima, povećava tačnost i kvalitet rada, izgrađuju najbolji načini rada „Best practices“ i baza znanja (bez obzira da li se radi o problemima, procedurama, načinima rada, uobičajenim ili novim aktivnostima...).

Poslovanje postaje brže, tačnije (bez potrebe ponovnog ili naknadnog rada), pregledno za zainteresovane strane.

Trenutne povratne informacije putem e-mejla i SMS-a čine da su učesnici rada upoznati kada se sve bitne stvari dešavaju.

SQM Funkcionalnosti:

Beležeći satisfakciju davaoca zahteva po svakom zahtevu, odnosno uslužni kvalitet, obezbeđuje se razvoj punog potencijala i korektivne akcije za svakog pojedinca i svaki tim. Postiže se kvalitetnije poslovanje, realna produktivnost i konkurentnost!

SQM je pogodan za kompanije iz svih industrija, za sva odeljenje i timove, odnosno gde god imamo više učesnika poslovanja. Postojanje ili ne postojanje ERP sistema, ili nekog drugog informacionog sistema u kompaniji, nije isključivo za SQM.

SQM se bavi opštom problematikom poslovanja gde učestvuje više ljudi: da lako definišu u okviru malog, srednjeg ili velikog servisnog zahteva poslove, da uključe izvršioce, olakšaju komunikaciju i povratne informacije i upravljivost izvršilaca.

Servisni zadaci, odnosno aktivnosti koje obavljate putem SQM-a mogu biti iz domena:

- Opštih poslova i administrativnih poslova
- Prodaje i marketinga
- Konsaltinga i upravljanja projektima
- Otklanjanja incidenata i problema u radu u svakom sektoru
- Uvođenja sistema kvaliteta, definisanja procedura i pravila rada
- Proizvodnih, uslužnih, mešovityh zadataka (brzo ponavljanje tipskih zadataka)
- Klasičnih internih, ekstarnih sastanaka
- Donošenja odluka i planova
- Tehničke podrške zaposelnima, partnerima, klijentima (zaposleni i partneri mogu postavljati zahteve u samom alatu a klijenti putem web formi na web sajtu/portalu kompanije - što je pogodno za nove korisnike)

Kako se radi u SQM alatu?

Lako pređite iz razgovora u akciju

Pomoću SQM-a možete Vaše dogovore odmah da pretvorite u akcije: kreirajući u par klikova zadatke, dodeljujući izvršioce, rok izrade kao i osobe koje dobijaju povratne informacije.

Tokom sastanka ili nakon njega ne morate da šalžete mejl sa zaključcima i akcionim koracima prisutnima ili zainteresovanim stranama, već na samom sastanku vodite beleške u SQM-u, definišite dogovorene poslove, dodelite izvršioce... Nema potrebe

da za to koristite e-mail (jer za to nije efikasan i predviđen), već sve statuse, ideje, uputstva, komunikacije, vodite stabilno na jednom mestu u SQM-u – u otvorenom servisnom zadatku.

Nema potrebe da kreirate nove sastanke samo da bi se informisali o urađenom ili da bi razmenili nove ideje. Od sada svi česnici rada su informisani o trenutnim promenama, statusima i aktivnostima na servisnim zadacima.

Dodeljivanje izvršioca zadacima

Nakon kreiranja servisnog zadatka, možete ga lako dodeliti izvršiocima i definisati servisnog lidera na zadatku.



Preusmeravanja na nove izvršioce

Uvek možete dodati nove izvršioce servisnom zadatku, ili ga preusmeriti potpuno na nove izvršioce i promeniti servisnog lidera, ukoliko se ispostavi da su to adekvatne osobe.

Povratne informacije e-mail-om i SMS-om

Imajte sinhronizovan tim putem trenutnih povratnih informacija koje se šalju mejlom ili SMS-om za svaku novinu pri izvršetku servisnog zahteva. Bez obzira da li se radi o novom ili izmenjenom dokumentu, urađenim poslovima, definisanim novim aktivnostima, komentarima, istovremeno saznajete o tome. Putem filtera u Vašem e-mail inbox-u lako možete takve poruke da filtrirate i brišete na dnevnom ili nedeljnom nivou.

Zahtev za urgentnom povratnom informacijama

Ukoliko ste postavili servisne zadatke Vašem timu ili partnerima a želite brzi odgovor o statusu posla, klikom samo na jedno dugme „Zahtev za povratnim informacijama“ automatski se šalje mejl izvršiocima sa pozivom za hitno ažuriranje statusa na servisnom zadatku.

Dodajte grupe i osobe koje primaju povratne informacije

Tokom rada na servisnom zadatku lako možete kreirati i dodati osobe ili grupe koje dobijaju povratne informacije o aktivnostima na pojedinim zadacima, odnosno vidljivi su im ti zadaci u tabeli servisnih zadataka.

Naručioc zadatka? Izvršioc?

Svi korisnici SQM-a mogu biti naručioci i izvršioци zadatka. To je bitna elastičnost rešenja. Kao što formalna komunikacija u kompaniji treba da ne bude samo od vrha prema dole, tako zahtevanje podrške u radu treba da ide u oba smera.

Kordinirajte aktivnosti u okviru tima

Rad jednog ili više izvršioca na nekom servisnom zadatku možete lako organizovati putem liste potrebnih aktivnosti i koraka u radu tog servisnog zadatka. Na listi „Poslovi“ ili „ToDo listi“ definisaćete planirane aktivnosti. Zaposleni kada startuju sa tom aktivnosti lako je kvalifikuju kao „Trenutno u radu“, a nakon toga kvalifikuju je kao „Završeno“. Svi učesnici lako vide status aktivnosti, odnosno dokle se stiglo sa određenim poslovima po servisnim zadacima.

Multimedijalni opisi poslova u „Poslovi“ ili „To Do listi“

Svaki posao u okviru nekog servisnog zadatka možemo objasniti pomoću bogatog editora kojim možemo ubaciti pored preloma teksta i razne multimedijalne priloge, linkove, simbole...

Prilagodite statuse na servisnim zadacima Vašoj kompaniji, odeljenju, timu i svojim procesima

Kreiranjem registra unikatnih statusa na nekim servisnim zahtevima, odnosno poslovima njihove izrade, možete ih podeliti u unikatne faze rada za Vaš biznis.

Kao primer, razlikuju se servisi i njihove faze rada u IT, prodajnim, marketing, administrativnim poslovima. Na ovaj način svaka vrsta servisnih zadataka postaje standardizovana sa određenim procesima. Sve komentare koje radimo po pojedinim fazama mogu se filtrirati po tim Vašim fazama. SQM je odlična baza znanja, na koju zaposleni mogu da se oslanjaju u svom radu.

Komentari

Razmenjujte mišljenja i sugestije u servisnim zahtevima u delu „Komentari“. Komentare možete ostavljati uz pomoć bogatog i multimedijalnog editora kojim pridružujemo slike, video i audio materijale, dokumente, linkove, poput komentara u Facebook aplikaciji. Možemo ocenjivati komentare sa pozitivnom „Like“ ocenom, ili negativnom „Dislike“, nastavljati se na pojedine komentare ili započeti nove teme. Kao što rekosmo, moguće je komentare naknadno filtrirati po fazama u kojima su tokom rada postavljani.

Komentari su naročito pogodni kao korporativno ili timsko mesto za druženje i razmenu informacija, za različite grupne diskusije, obaveštenja, zanimljivosti.

Personalizovana tabela servisnih zadataka

Svakom zaposlenom je dostupna tabela sledećih servisnih zadataka: koje je on postavio, u kojima je on izvršioc ili servisni lider, ili za koje je odobreno da može da vidi povratne informacije (recimo servisni zadaci na kojima radi njegov tim, iako on nije direktno uključen u njihov rad). Korisnik po želji može uvek prilagoditi tabelu servisnih zahteva po svojim filterima.



Otvoren sistem prema partnerima i klijentima

Ukoliko trebate da zajedno učestvujete na zadatku sa partnerom ili klijentom, ili sa njima podelite informacije o radu, možete to lako učiniti sa dodavanjem takvih osoba u registar korisnika SQM-a, kao partnere ili klijente.

Vaše lične beleške i znakovi po tabeli

Radi lakšeg snalaženja u tabeli servisnih zadataka, možete ostavljati svoje lične beleške po zadacima, kao i simbole različitih boja, a potom filtrirati zadatke. Sve to je vidljivo samo Vama.

Pregled tabele servisnih zadataka po različitim parametrima:

Tabela servisnih zadataka može da se filtrira po:

- Naslovu servisnog zadatka,
- Klijentu osobi koja je postavila servisni zadatak,
- Klijentu kompaniji,
- Izvršiocima servisnog zadatka,
- Lideru servisnog zadatka,
- Prioritetu rada (Kritično, Urgentno, Visok, Srednji, Nizak),
- Tipu servisnog zadatka (Servisni zahtev, Incident, Problem),
- Datumu zahtevanog roka izrade,
- Datumu potvrđenog roka izrade,
- Datumu prvog odgovora na servisni zadatak,
- Datumu poslednje izmene odnosno ažuriranja servisnog zadatka,
- Opštom statusu servisnog zadatka (Otvoren, Dodeljen, U radu, Otkazan, Rešen) ,
- Po Vašem lično definisanom Statusu,
- Po Nezavršenom ili Završenom statusu, Otkazanim servisnim zadacima,
- Po ključnim rečima (Full Text Search)
- Po Vašim ličnim oznakama - beleškama, simbolima...



Prioriteti

Servisni zadaci mogu biti okarakterisani po različitim prioritetima (Kritično, Urgentno, Visok, Srednji, Nizak), što olakšava zaposlenima bolje upravljanje vremenom a bitni zadaci da se izvrše u planiranom roku.

Krajnji rokovi

Podnosioc zahteva, prilikom postavljanja zahteva, predlaže rok za izvršenje servisnog zadatka. Bitno je da pri prihvatanju servisnog zadatka, u istom danu izvršioc zadatak prihvati i potvrdi rok izrade, ili postavi novi rok (raniji ili kasniji) kako bi bio svestan svojih zadataka i ispravno planirao aktivnosti i izvršilac i naručilac.

Procene rokova, odobrenja za kašnjenje

Po potrebi, može se lako potvrditi pravovremenost rada ili najaviti kašnjenje u izradi. Pri tome može se pravovremeno izvestiti o kašnjenju naručilac, a zatim zatražiti odobrenje za produženje roka izrade. Isto tako ukoliko se neki poslovi završe pre roka, sve zainteresovane strane se lako o tome obaveštavaju.

Odobrenja

Često u vršenju određenih servisnih zadataka, učesnici trebaju određena odobrenja za pojedine aktivnosti i načine rada. SQM obezbeđuje da se odobrenja mogu dobiti brže, ali i da budu transparentna ostalim učesnicima rada.

Pregled svih aktivnosti „logova“ u servisnom zadatku

Sve izmene i svaki klik na servisnom zadatku se beleži na stranici pregleda logova „Log Tracking“. Time lako vidimo poslednje akcije na servisnom zadatku, ali i predupređujemo nekorektne radnje. Kao primer, nije moguće da naručilac postavi dokument ili opis posla u servisnom zadatku a da ga naknadno zameni sa drugim dokumentom, opisom neopaženo.

Pravno pokriće za aktivnosti

Funkcijom „pregleda logova“, mogu se izbeći mnoge pravne nesuglasice na servisnim zahtevima i projektima između zaposlenih, partnera i klijenata.

Izveštaji

SQM je opciono u mogućnosti da menadžmentu i zaposlenima prikaže više različitih izveštaja o performansama na nivou kompanije, odeljenja, tima, zaposlenog.



Pregledajte grafički ili tabelarno performanse

Izveštaji se mogu predstaviti u tabelama ili na savremene grafičke načine. Svaki izveštaj se može odštampati na štampaču u različitim formatima: PDF – Adobe Acrobat reader, XLSX Microsoft Excel, HTML – Hyper Text Markup Language, DOCX – Microsoft Word, OOT – Open Office Document, ODS – Open Office Spreadsheet, CSV – Comma Separated Values, RTF Rich Text Document.

Kao takav izveštaj lako se koristi u daljoj upotrebi, prilože u SQM zadatke pri donošenju odluka, pravljanju planova, koristi na fizičkim sastancima ili prosleđuje putem e-maila.

Uočavanje trendova – bolja organizacija

U cilju boljeg planiranja i upravljanju budžetima, organizujte timove pregledom kako su pojedini zadaci bili obavljeni i kako je vreme bilo korišćeno. Uočite trendove u Vašem biznisu.



Koliko je lak rad u SQM-u? Koliko uzima vremena?

Za minut ili dva, kreirajte servisni zahtev – tiket, u svoje ime ili u tuđe ime (po pozivu), postavite jednog ili više izvršitelja, odgovorno lice – lidera. Kvalifikujte tip zahteva (servisni zahtev, problem, incident), prioritet rada (kritično, urgentno, visok, srednji, nizak), zahtevani rok izvršenja, organizacione jedinice ili zainteresovane grupe zaposlenih kojima će zahtev biti vidljiv.

Istovremeno, naručilac zahteva, izvršitelji i lider dobijaju e-mailom i SMS-om poruku o dodeljenom zahtevu. Izvršitelj, lider prihvata zahtev, potvrđuje rok izrade ili postavlja novi rok. Može dodati još izvršitelja – pomagača u radu i organizovati njihov rad.

Pomoću „ToDo“ liste može kreirati tok rada. U njoj se navode planirane aktivnosti. Izvršioци kad započnu planiranu aktivnost menjaju joj status iz „Planirane aktivnosti“ u status „Trenutno u radu“, ili po završetku u status „Završeno“. Statusi se menjaju jednostavnim pomeranjem iz grupe u grupu na listi „drag and drop“ načinom.

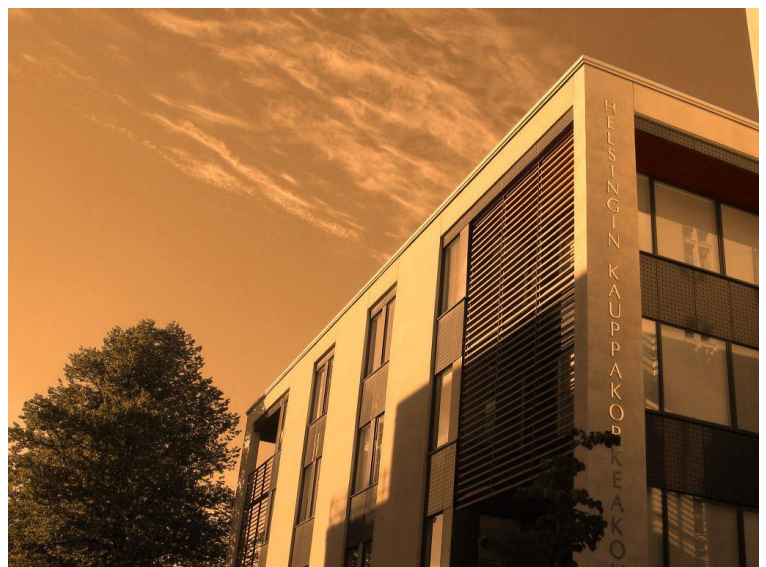
Sve aktivnosti koje se dešavaju na servisnom zahtevu se prosleđuju izvršiteljima i naručiocu na e-mejl i/ili SMS. Zainteresovane grupe koje mogu videti servisni zahtev u svojim tabelama servisnih zahteva, mogu se lako informisati o statusima rada.

Poslovanje postaje tačnije i brže između različitih timova i odeljenja, smanjujući nepotrebne upotrebe e-maila, fizičkih sastanaka i telefonskih poziva radi provere statusa na zadacima, usmeravanju rada.

U prostoru za komentare, može se organizovati prepiska sa opcijama: replika, otvaranja nove teme, like, dislike, poput prepiski na Facebook aplikaciji na koju su mnogi navikli. Omogućen nam je u „komentarima“ multimedijalni bogati editor koji nam pomaže da pridružimo video, foto, tekstualne dokumente, linkove... kako bi smo bolje objašnjavali ideje i statute na projektima, servisnim zahtevima.

Kada izvršioци izvrše servisni zahtev i kliknu opciju „completed“, naručilac dobija obaveštenje putem e-maila ili SMS-a i ima opciju da oceni servisni zadatak:

- Zahtev u potpunosti ispunjen (Nije potrebna dorada)
- Zahtev delimično ispunjen (Nije potrebna dorada, Potrebna dorada)
- Zahtev delimično ispunjen (Potrebne konsultacije i dorada)
- Zahtev delimično ispunjen (Potrebna dorada, Nije potrebna dorada)
- Zahtev u potpunosti neispunjen (Potrebna dorada, Nije potrebna dorada)



Prednost SQM-a je što ne istražuje jednom ili ni jednom godišnje satisfakciju davalaca servisnog zahteva sa izvršenim servisom, već to čini pri svakom servisnom zahtevu. Time se obezbeđuje bitna i kvalitetna analitika uspešnosti pojedinca, tima, kao i cele organizacije.

Koja je relacija konkurentne prednosti i uslužnog kvaliteta?

Vaš brend, tehnološke prednosti, dobri proizvodi i ponude samo su uslov Vaše konkurentne prednosti ali ne i konkurentna prednost.

Realna konkurentna prednost dolazi samo ukoliko Vaša organizacija može desetine ili

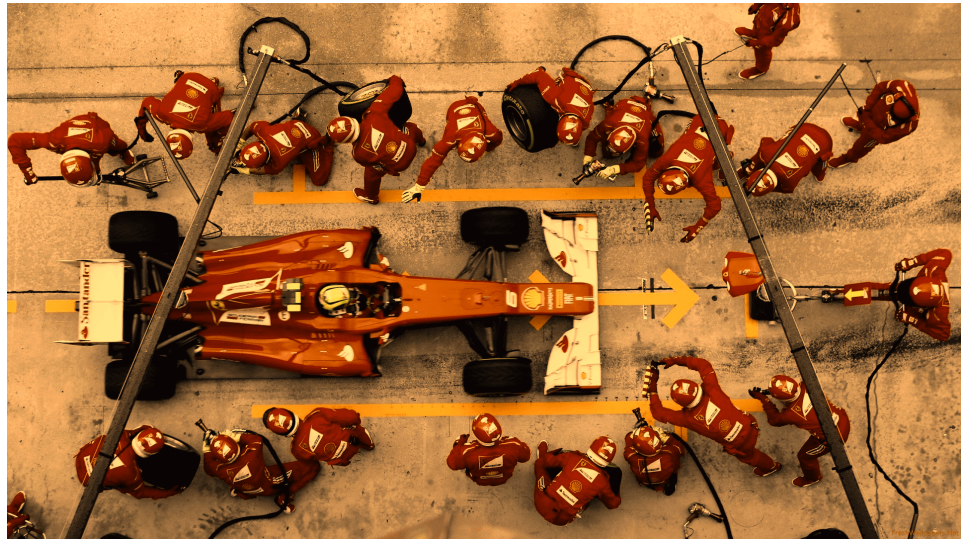
stotine internih i eksternih servisnih zahteva da odradi kvalitetno i na vreme.

Mi smatramo da je SQM neophodan faktor za postizanje realne konkurentne prednosti i produktivnosti u mnogim kompanijama i timovima.

*SQM sadrži sve što je potrebno da bi se servisni zadaci planirali i izvršili.
Omogućuje nam da postignemo puni potencijal svakog tima!*

Koja je relacija produktivnosti i uslužnog kvaliteta?

Produktivnost se tradicionalno a i danas često pogrešno tumači. Nije produktivnost samo učinak kroz vreme, koliko je neko učinio nečega tokom nekog vremena. Kao primer, neki zaposleni može da se zalaže sa mnogo truda u više aktivnosti a da ima 70% nezadovoljnih kolega i klijenata. Taj status njegove stvarne produktivnosti je često nepoznat, kao i pravi razlozi i potrebne korektivne akcije. Razlog je jasan, nemamo povratne informacije o uslužnom kvalitetu, odnosno satisfakciji naručioca na nivou svake njegove aktivnosti.



**Produktivnost predstavlja šta je zaposleni učinio tokom vremena plus koliko je klijent (interni ili eksterni) zadovoljan tim učinkom.
SQM alat između ostalog rešava i to!**

Ukratko SQM je alat gde su registrovani Vaši zaposleni, partneri i klijenti. U nekoliko klikova možemo postaviti svoj ili klijentov servisni zahtev, dodeliti ga nekoj osobi, ili timu, definisati rok izrade, detaljan opis i priloge uz servisni zahtev, definisati workflow (tok rada), prolazne parametre (čekpointe), komentarisati i konsultovati se u komentarima po fazama rada, dobiti povratnu informaciju od klijenta o kvalitetu rada, statistike o kvalitetu pojedinca, tima ili cele organizacije.

Svi učesnici servisnog zahteva dobijaju povratne informacije trenutno putem i-mejla, sms-a, push-a. Kao rezultat zaobilazi se nepotrebna provera statusa putem i-mejla, sastanaka, telefonskih poziva. Zaposleni, partneri, klijenti su pravovremeno i tačno informisani, fokusirani na konkretan rad i stvaranje kvaliteta, a ne na konfuziju, pretpostavke i sporost u radu.

Upotreba SQM-a:

- Štedi vreme i resurse i do 70%
- Poboljšava brzinu, tačnost i kvalitet rada više od 50%

Opciono SQM-om možete organizovati sastanke na daljinu putem interneta (webinari):

- Sastanak može imati više prezentatora i više desetina učesnika
- Ekranske slike su prilagodljive po potrebi (samo video sastanak gde se učesnici gledaju, ili kombinovano sa prikazom dokumenata, chat prepiskom, pregledom učesnika...)
- Možete podeliti različite dokumente, voditi beleške i skice po dokumentima ili na tabli za pisanje
- Možete podeliti izgled svog ekrana (primer: demonstracija aplikacija, samo neki deo dokumenta, tabele, pregled nekih aktivnih web stranica...)
- Ceo sastanak ili neki delovi se mogu snimati za naknadno gledanje, a biti dokumentovani kao prilozi uz servisne zahteve u SQM-u
- Možemo anketirati učesnike, prikazati im povratne informacije



Upotreba SQM-a i vođenje internet sastanaka (webinara) ne zahteva nikakvu instalaciju na računarima, tabletima i telefonima klijenata, već korisnici startuju sa radom odmah.

Internet sastanci unutar SQM-a, obezbeđuju efikasnost zaposlenih i timova, bez obzira gde se oni nalaze. Štedi se vreme, smanjuju troškovi i ubrzava poslovanje.

Ostvaruje se bogatija komunikacija na projektima i servisnim zahtevima, a snimljenim sastancima (webinarima) osigurava se rad po fazama i njihova primopredaja. Sve je dokumentovano u SQM-u pa se sporovi i greške na projektima svode na minimum.

Rad u SQM-u:

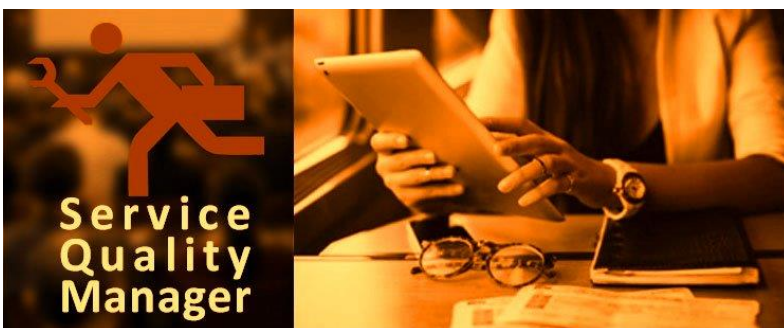
- Uzima minimalno vremena
- Omogućuje merljivost i upravljivost svih aktivnosti i servisnog kvaliteta u kompaniji
- Daje pregled individualnih i kolektivnih performansi rada (izveštaje)
- Nakon prilagođavanja „statusa po poslovima“ po Vašoj kompaniji, precizno pruža pojedincima i timovima realne informacije o statusima izvršenja servisnih zahteva
- Sadrži robusan alat za upravljanje dokumentima koji povećava sigurnost

SQM je namenjen kompanijama svih veličina i industrija:

- Pomaže upravljanje organizacijom
- Podstiče planiranje i upravljanje vremenom
- Ubrzava poslovanje
- Omogućuje naprednu kolaboraciju
- Setuje prioritete u radu (primer: Hitnog a bitnog i Hitnog a nebitnog)
- Smanjuje mogućnost grešaka
- Smanjuje troškove lošeg i nekontrolisanog rada
- Povećava sigurnost



Obuka za SQM traje manje od sat vremena.
Unapredite Vaše poslovanje već ovog meseca!



Info Management d.o.o.
www.infomanagement.co.rs
office@infomanagement.co.rs
+381 63 463 907