

Menadžer planiranja i izvršenja poslova

Menadžer servisnog sistema i kvaliteta SQM

Alat za produktivnost i konkurentnu prednost

Svaka kompanija vrši više desetina pa i stotina poslova i servisnih zahteva na dnevnom nivou između zaposlenih interno ili zaposlenih, partnera i klijenata eksterno. Servisni zahtevi aktivnosti se dešavaju u svakom odeljenju i timu kompanije: proizvodnja, prodaja, servis, marketing, računovodstvo, HR... **Alat SQM obezbeđuje bolje planiranje poslova i njihovo tačno izvršenje!**



Situacija u mnogim kompanijama je da se često čak 70% servisnih zahteva prihvati ali zaboravi ili nekompletno uradi, delegira drugome, zakasni sa izvršenjem, pogrešno shvati. Razlog tome je što kompanija ne poseduje adekvatan alat za planiranje i izvršenje poslova, već se servisni zahtevi upućuju putem mejla, na sastanku ili usmeno, pretpostavljaju iz ERP aplikacija, a organizacija teško dobija povratne informacije o statusima, odnosno dokle se stiglo.

Takva situacija usporava i ozbiljno narušava poslovanje. SQM alat se jednostavno uvodi u poslovanje i odmah omogućuje rešavanje pomenutih problema!

SQM menadžer planiranja i izvršavanja poslova obezbeđuje da Vaši poslovi i servisni zahtevi postanu lako planirani, **merljivi i upravljivi**. Komunikacija zaposlenih više se ne svodi na provere statusa ko je šta uradio, već na kvalitetne i konstruktivne sugestije pri radu!

Da bi smo postigli konkurentan eksterni kvalitet prema partnerima i klijentima prvo moramo postići dobar servisni sistem i interni kvalitet među zaposlenima, tačan i pravovremen rad.

Da li u Vašem poslovanju imate ovakve probleme?

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

Zaposleni i partneri stalno prolongiraju šta je dogovoreno na sastancima. Zapisnici se prosleđuju mejlom... Uvek treba da podsećamo na dogovoreno!

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

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

Gubimo dosta vremena na pozive i sastanke sa našim zaposlenima i partnerima da saznamo statuse izvršenja poslova, shvarimo i rešimo probleme u izvršenju poslova.

Odlasci zaposlenih iz kompanije ozbiljno narušavaju poslovanje!

Nedostaju nam povratne informacije o zadovoljstvu korisnika?

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

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.

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

Sa partnerima i klijentima želimo da povećamo kolaborativnost i učvrstimo poslovne odnose.

Problem je što su individualne performanse naših zaposlenih različite, ali mi nemamo jasan pokazatelj toga.

Potrebno je i da klijenti ponekad učestvuju u koprodukciji - pružanju servisa prema njima.

Teško pronalazimo potrebne dokumente.

Da li smatrate da je nemoguće da kvalitetnije organizujete, merite i upravljate izvršenjem poslova? Da li želite brži rad, tačnost, pravovremenost po odeljenjima i zaposlenima u Vašoj kompaniji?

Kako da organizujete uslužni sistem za napredniji način rada? Veću produktivnost? Doslednost? Informacionu sigurnost i konkurentnost?

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



SQM je organizaciono komunikacioni alat

funkcionalno hibridan i multidisciplinaran
obuhvata i sledeće funkcionalnosti:

Help Desk
Service Desk
Ticketing
Collaboration

Service Quality
Customer
Satisfaction
Productivity

Knowledge Base
Document
Management DMS
Feedback sistem

SQM Vas podržava na najmanjim i najkompleksnijim poslovima, standardnim i nestandardnim, na Vašem ličnom i kolektivnom nivou.

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

Uslužni kvalitet kompanije je neosporno bitan, ali sa SQMom je merljiv i upravljiv, tj. izvodljiv.

Ukoliko stanete ispred jedne kompanije i zapitate se koji je uslužni kvalitet (od kojeg direktno zavise satisfakcije) verujemo da možete jedino da pretpostavite ali ne i da ga tačno definišete bez alata SQM!

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

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

SQM nije projekt menadžment softver, mnogo je brži i jednostavniji za rad, sa minimalnom obukom i širom primenom!

SQM je pogodan za kompanije iz svih industrija, za sva odeljenja i timove, kao planer na ličnom nivou, ali i gde god imamo više učesnika izvršenja nekog posla, ili koprodukciju – zajednički rad sa klijentima i partnerima pri izvršenju servisa.

Postojanje ili ne postojanje ERP-a, DMS-a ili nekog drugog informacionog sistema u kompaniji nije isključivo za SQM. Paradoks je da je svaka kompanija manje ili više servisni sistem, ali ne poseduje softver koji podržava razvoj i izvršenje **standardnih i nestandardnih** servisnih zadataka.

Trenutnim povratnim informacijama putem e-mejla učesnici su upoznati kada se sve bitne stvari dešavaju na izvršenju poslova (promene statusa, pitanja, novi dokumenti..).

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!

Kako se koristi alat SQM - Menadžer planiranja i izvršenja poslova?



Lako pređite iz razgovora u akciju

Možete Vaše dogovore odmah da pretvorite u akcije: kreirajući u par klikova zadatke, dodeljujući izvršiioce, rok izvršenja kao i osobe koje dobijaju povratne informacije.

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

Nema potrebe da za to koristite e-mail jer za to nije efikasan i predviđen. Sve statuse, ideje, uputstva, akcije vodite na jednom

mestu, u SQM servisnom zadatku.

Preusmeravanja na nove izvršiioce

Uvek možete dodati nove izvršiioce servisnom zadatku, ili ga preusmeriti potpuno na nove izvršiioce i promeniti servisnog lidera, ukoliko ukoliko imate za to potrebe.

Rad postaje transparentan

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.

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.

Naručilac zadatka? Izvršilac?

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

Personalizovana tabela servisnih zadataka

Svaki zaposlenik je dostupna tabela sledećih servisnih zadataka: koje je on postavio, u kojima je on izvršilac 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.

Koristite SQM kao planer za svoje sopstvene poslove, zadatke, obaveze, podsetnike, rokove, hijerarhije hitnosti i bitnosti.

Povratne informacije

Imajte sinhronizovan tim putem trenutnih povratnih informacija koje se šalju za svaku promenu 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 ili SQM aplikaciji 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 „Urgencija“ ili „Potrebna akcija“ automatski se šalje mejl određenim izvršiocima sa pozivom za hitno ažuriranje statusa na servisnom zadatku.

Otvoren sistem prema partnerima i klijentima

Ukoliko trebate da zajedno učestvujete na izvršenju servisnog zadatka sa partnerom ili klijentom, ili sa njima da podelite informacije o izvršenju zadatka, možete ih lako uključiti.

Prilagodite SQM Vašoj kompaniji i poslovima bez programiranja

Bez programerskog kodiranja, lako kreirajte TIPOVE i PODTIPOVE poslova i servisa koje izvršavate. Kreirajte generalne servisne statuse ali i unikatne statuse i faze izvršenja za svaki navedeni TIP servisa.

Kreirajte radne tokove bez programiranja, templejte dokumenata...

definišite osobe, standardizujte određene poslovne procese u kompaniji.

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

Filtriranje objedinjene tabele izvršenja poslova i servisnih zadataka po različitim parametrima:

Tabela odnosno lista svih servisnih zadataka može da se filtrira po:

- Naslovu servisnog zadatka,
- Osobi koja je postavila servisni zadatak,
- Klijent kompaniji,
- Izvršiocima servisnog zadatka,
- Lideru servisnog zadatka,
- Prioritetu rada (Kritično, Urgentno, Visok, Srednji, Nizak),
- Tipu i podtipu servisnog zadatka (primer interni servisni zahtev, incident, problem, lična akcija),
- 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, % izvršenja, finansijama...
- Po Nezavršenom ili Završenom statusu, Otkazanim servisnim zadacima,
- Po ključnim rečima (Full Text Search)
- Po Vašim ličnim oznakama - beleškama, simbolima...

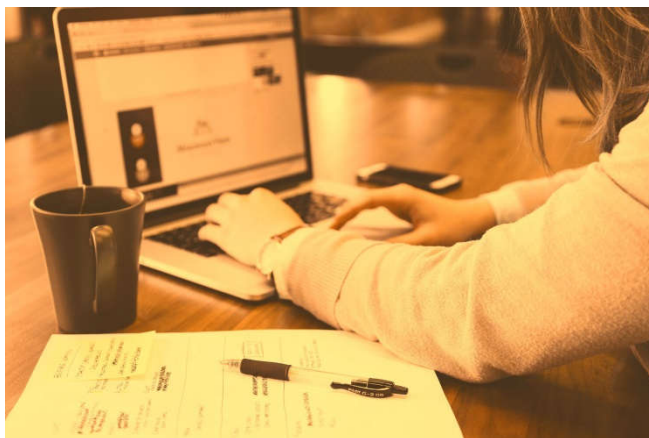


Pregled izveštaja

Menadžmentu i zaposlenima možete prikazati 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 generisati 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.



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.

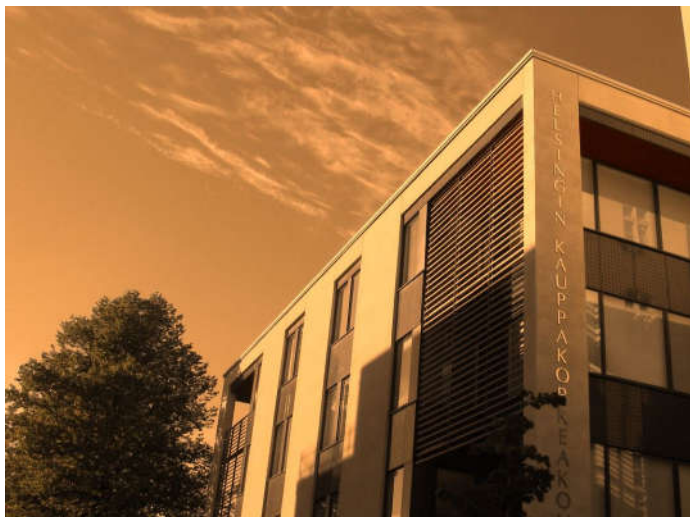


Koliko je lak rad u SQM-u? Koliko uzima vremena?

Za jedan minut kreirajte servisni zahtev, u svoje ime ili u tuđe ime (po nalogu, pozivu, sastanku...), postavite jednog ili više izvršioca, 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, izvršioci i lider dobijaju e-mailom poruku o dodeljenom zahtevu.



Izvršilac ili lider prihvataju zahtev, potvrđuju rok izrade ili predlažu novi rok. Lako mogu biti dodeljeni dodatni izvršitelji i organizovan njihov rad.

Pomoću „ToDo“ liste može kreirati tok rada. U njoj se navode planirane aktivnosti. Izvršioци kad započnu planiranu aktivnost menjaju 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 izvršiocima i naručiocu na e-mejl. 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, smanjuju se nepotrebne upotrebe e-maila, fizičkih sastanaka i telefonskih poziva radi provere statusa na zadacima, usmeravanju rada.

Kada izvršioци izvrše servisni zahtev i kliknu opciju „completed“, naručilac dobija obaveštenje putem e-maila i ima opciju da oceni servisni zadatak. Servisni zadatak postaje zatvoren za nove izmene i arhivira se na listi izvršenih servisnih zadataka, sa transparentnom ocenom, odnosno uslužnim kvalitetom.

Prednost SQM-a je što ne kontroliše jednom ili nijednom godišnje satisfakciju naručioca poslova i servisnog zahteva sa kvalitetom izvršenja, 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.

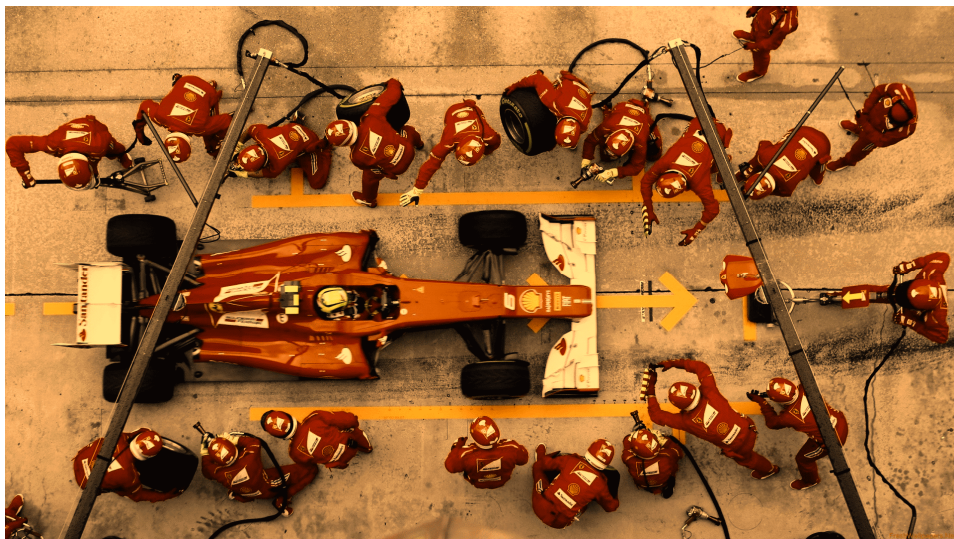
SQM sadrži sve što je potrebno da bi se servisni zadaci planirali i izvršili. Omogućuje nam da postignemo puni potencijal svakog tima!

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, već koliki je kvalitet usluge postigao pri tome postigao (a koji ne može on da oceni već isključivo primalac usluge).

Kao primer, zaposleni može da se zalaže sa mnogo truda u više poslova a da ima 70% nezadovoljnih kolega i klijenata. Taj status njegove stvarne produktivnosti je često nepoznat, kao i pravi uzroci i potrebne korektivne akcije.

Situacija je jasna, nemamo povratne informacije o USLUŽNOM KVALITETU, odnosno satisfakciji naručioca na nivou svake aktivnosti tog zaposlenog ili tima!



Produktivnost predstavlja šta je zaposleni učinio tokom vremena
plus koliko je interni ili eksterni naručilac zadovoljan tim učinkom.
SQM alat meri i upravlja realnom produktivnosti - uslužnim kvalitetom!

Upotreba SQM-a štedi vreme i resurse!

Poboljšava brzinu, tačnost i kvalitet rada!



Rad u SQM-u:

- Uzima minimalno vremena, olakšava planiranje i izvršenje poslova.
- Omogućuje merljivost i upravljivost svih aktivnosti i servisnog kvaliteta u kompaniji.
- Daje pregled individualnih i kolektivnih aktivnosti i 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
- Standardizuje poslovne procese, dokumente
- Podstiče planiranje i upravljanje vremenom i ciljevima
- Ubrzava poslovanje
- Omogućuje naprednu kolaboraciju
- Setuje prioritete u radu (primer: Hitnog a bitnog, Hitnog a nebitnog...)
- Smanjuje mogućnost grešaka
- Smanjuje troškove lošeg i nekontrolisanog rada
- Povećava informacionu sigurnost i upravljanje dokumentima



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

Info Management d.o.o.

www.imdevs.com

office@imdevs.com

+381 60 652 7255

