

Shrnutí zkušeností, kdy je přínos z produktu CUSTOMER MONITOR nejlepší:

- **Aktivně se zajímejte, co všechno CM poskytuje a používejte to v praxi.** V CM je velmi mnoho nástrojů a údajů, které umožňují vysvětlit neuspokojivé fungování IT infrastruktury, předcházet mnohým poruchám, výrazně zkrátit jejich řešení a efektivněji provádět běžné servisní práce. Pokud tyto nástroje nevyužijete, tj. jen pasivně nainstalujete C-Monitor a nebudete s CM "komunikovat", ztratíte možnost posunout se před konkurencí. Proto po prvním obeznámení s CM a důkladném přečtení tohoto webu, si s námi domluvte školení a rádi vás usměrníme.

- **CM nejvíce zefektivňuje práci, když je aplikována u všech zákazníků a uživatelů vyžadujících promptní službu a ochranu dat.** CM dokáže vytvořit pracovní prostředí s plánováním a zůstává vám větší prostor na urgentní, neočekávatelné události. Včas umí upozornit na technické problémy a sbírá požadavky (tickety), ke kterým máte čas na řešení několik dní. Nemusíte hasit většinu problémů na poslední chvíli.

- **Zákazníka nebo nadřízeného informujte o tom, co jste s pomocí CM vyřešili nebo zajistili.** Zákazníkovi je třeba ve srozumitelné řeči podat jako realizujete servisní zásahy a služby pro něj, aby rozuměl, že to děláte lépe než konkurence bez nástroje na takovéto úrovni. CM vám nabízí dost tabulek a reportů, které vám dají prostor podložit svá tvrzení.

- **Nadřízení pracovníci v IT společnostech a odděleních, využívejte CM k analýze chybné a neefektivní práce vašich servisních techniků.** Největším nepřítelem kvality práce a následné nespokojenosti je zanedbaná realizace úkonů spojená s mlhavým vysvětlením. CM vám technickými informacemi pomůže potvrdit nebo-li vyvrátit tvrzení pracovníka a spolu s používáním helpdesku C-Desk vytváříte prostředí, ve kterém každý pracovník má jasnější pravidla k práci včetně ohodnocení.

- **Jen systém s ošetřenými všemi chybnými stavy v CM a nepromeškanými požadavky v [CDESK \[1\]](#) dává prostor pro zkvalitnění služby.** Nesmíte dopustit, že v systému máte neošetřené chyby a požadavky v prodlení. Ztratíte přehled a hrozí, že přehlédnete důležité informace, budete opět "hasit" problémy na poslední chvíli. Pokud máte nějakou chybu, se kterou si nevíte rady, kontaktujte nás.

Date:

23.12.2012

#### Odkazy

[1] <https://www.customermonitor.cz/www.cdesk.cz>