

# Helpdesk

## - Altid det fulde overblik

Helpdesken er designet til at give det bedste overblik over alle indmeldinger eller problemer, der opstår i den daglige drift af bygninger. Modulet giver et unikt overblik over indmeldinger, der rapporteres af kunder, brugere, borgere og tekniske arbejdere.

### Hurtig og effektiv indmelding med EG MainManager

Uanset om du repræsenterer en privat virksomhed eller en offentlig institution, giver EG MainManager dig mulighed for at forenkle og optimere indmeldingsprocessen. Vores Helpdesk system tilbyder brugervenlig indmelding fra forskellige kilder, herunder:

- Web-baseret registrering
- Sensorer
- App
- E-mail
- Integration med andre systemer via EG MainManager API

### Fordele ved brugen af Helpdesk

EG MainManager hjælper med at skabe gennemsigtighed og effektivitet i serviceleveringen ved at muliggøre nem og centraliseret håndtering af alle indmeldinger.

Her er nogle af de vigtigste fordele ved vores Helpdesk system:

- **Gennemsigtighed:** Skaber klarhed i kommunikationen mellem brugere og serviceorganisation
- **Øget kundetilfredshed:** Det er nemt for indmelder løbende at modtage statusopdateringer på fremdrift og afslutning af oprettede sag
- **KPI-overvågning:** Visuelle Key Performance Indicators (KPI'er) giver øjeblikkelige indblik i serviceudvikling og tendenser
- **SLA-analyser:** Muliggør analyse af overholdelse af Service Level Agreements (SLA)
- **Brugervenlighed:** Alle brugere kan registrere indmeldinger ét centralt sted
- **Afdelingsvis håndtering:** Distribuer indmeldinger til specifikke afdelinger eller service leverandører, der er ansvarlige for relevante kategorier
- **Analysér data:** Analysér helpdeskens data i Dashboard og få værdifuld inspiration til udviklingen af den forebyggende vedligeholdelsesplan.

### Med EG MainManagers Helpdesk kan du:

- Oprette indberetninger fra brugere
- Få status vist på GIS-kort og tegninger
- Opsætte automatisk sagsbehandling
- Få overblik med rapporter og opfølgning
- Nemt søge efter information via GIS-kort, 2D-tegninger og BIM
- Oprette og udføre via app
- Samarbejde via chatfunktion
- Bruge QR-koder til indberetninger
- Give adgang til eksterne leverandører

## Brug OnTheGo-appen til at holde styr på alle dine opgaver udendørs:

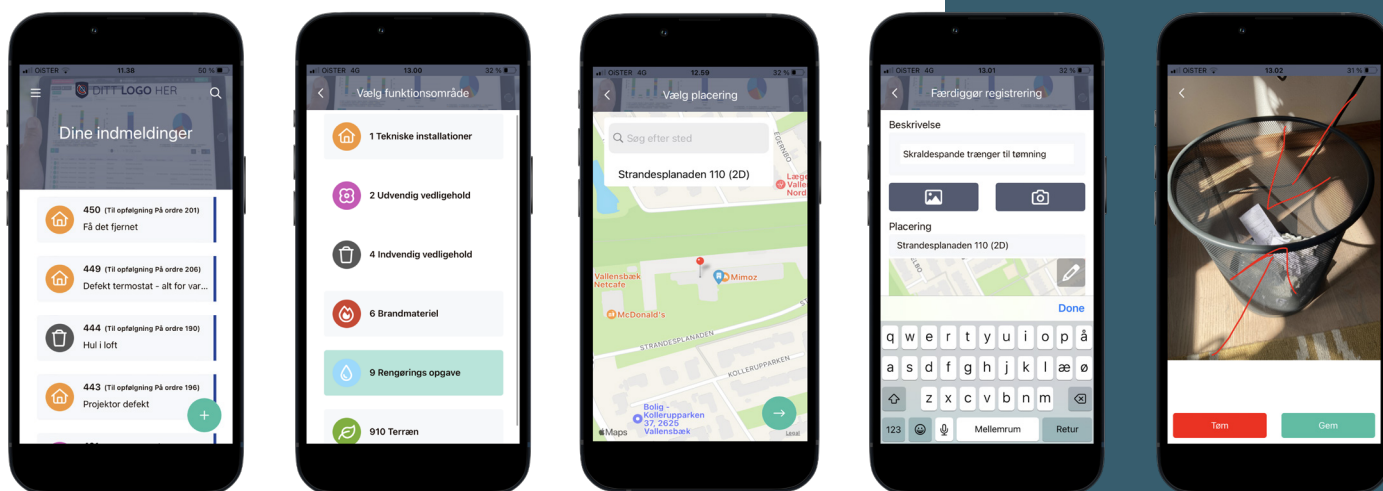
Appen er en af MainManagers mest populære appfunktioner, fordi brugerne kan registrere indmeldinger direkte på deres telefon.

Brugere kan via deres smartphones eller tablets registrere indmeldinger og gennemgå dem via GPS-placering.

Slut med trykte kort og mistet overblik. Appen giver dig adgang til oplysninger, når du er på farten.

### Brug appen til at:

- Samarbejde via app
- Bruge QR-koder til indberetninger
- Give adgang til eksterne leverandører



Vil du vide mere?

mainmanager@eg.dk  
+45 61 51 08 01