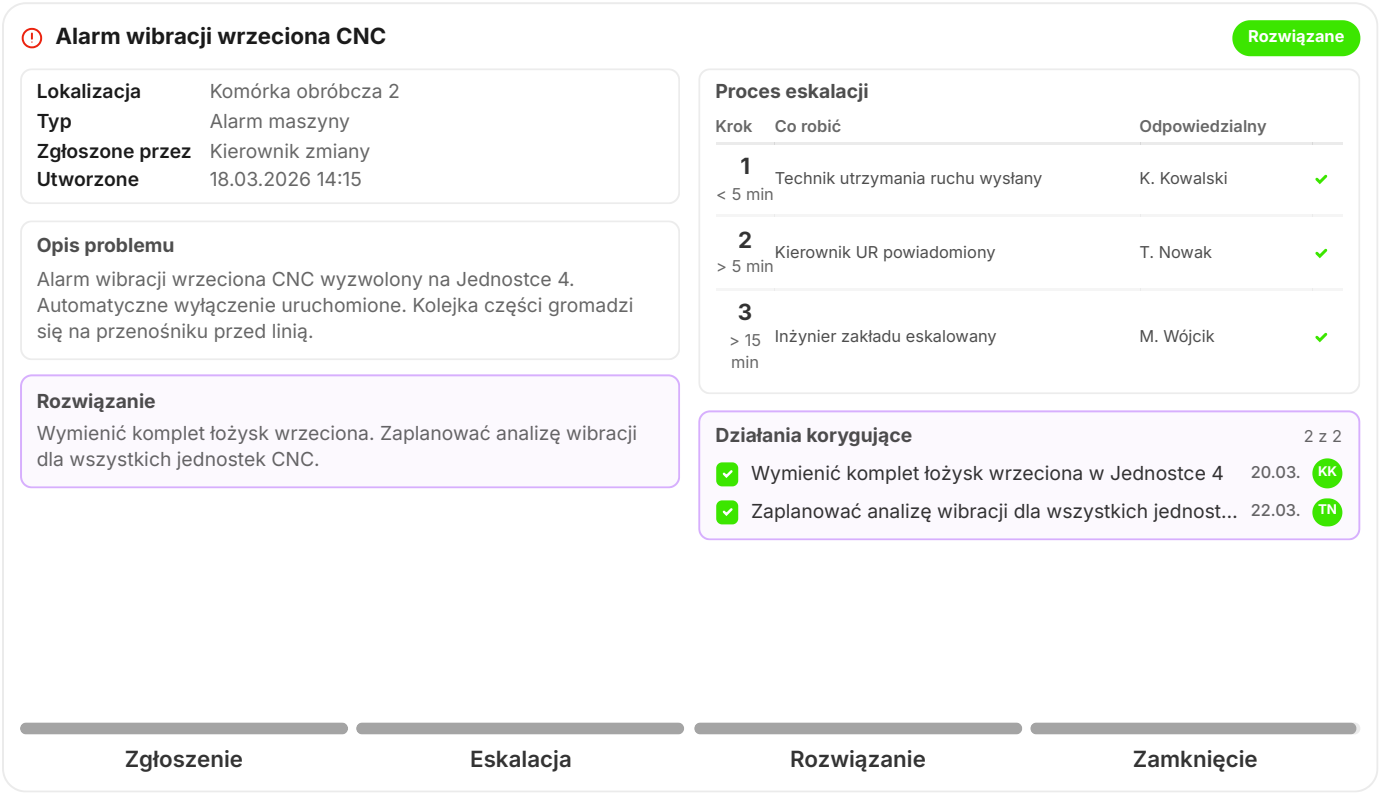
Właściwy problem, na właściwym poziomie, we właściwym czasie.

Gdy zespół nie może rozwiązać problemu, strukturalna eskalacja szybko przynosi go do właściwej osoby. Bez problemów utknięcia na złym poziomie.



Problemy zostawały na złym poziomie

Problem produkcyjny był w rękach kierownika zespołu, który nie miał uprawnień do jego rozwiązania. Minęły trzy dni. Lub przeskoczył dwa poziomy i wylądował na biurku dyrektora bez kontekstu, bez zapisu co próbowano.

Teraz problemy trafiają do właściwego odpowiedzialnego

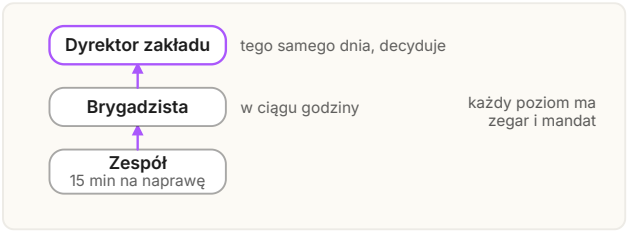
TeamGuru tworzy strukturalne ścieżki eskalacji z limitem czasu na każdym poziomie. Jednym kliknięciem problem idzie poziom wyżej, a tam otwiera się ten sam wpis z komentarzami i załącznikami. Czasowa automatyczna eskalacja zapewnia, że nic nie utknie.

- **Ten sam wpis na każdym poziomie**
- **Początek i koniec każdego poziomu w zapisie**
- **Czasowa eskalacja automatyczna**
- **Zamknięcie z nazwiskiem i datą**

Co zyskujesz

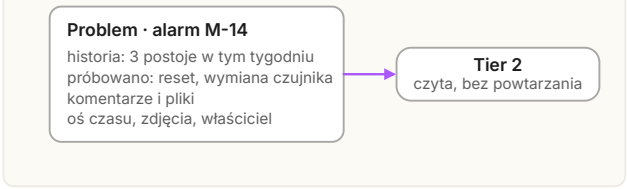
Strukturalne poziomy eskalacji

Definiujesz jasne ścieżki eskalacji: zespół, supervisor zmiany, kierownik obszaru, dyrektor lokalizacji. Każdy poziom ma swoje osoby lub grupy użytkowników i limit czasu, po którym sprawa idzie wyżej.



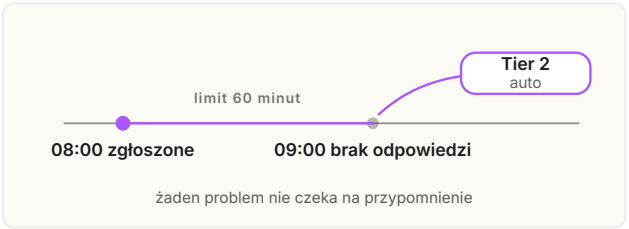
Zachowanie kontekstu

Gdy problem jest eskalowany, następny poziom otwiera ten sam wpis: pierwotny problem, komentarze o tym, co już próbowano, załączniki i przebieg poziomów w czasie.



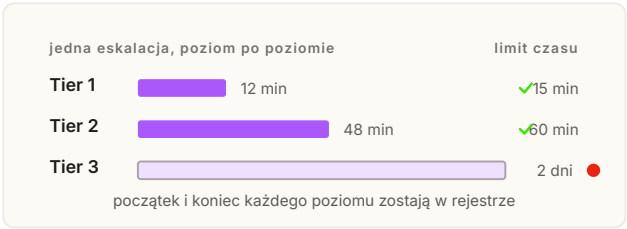
Czasowa eskalacja automatyczna

Jeśli problem jest nadal otwarty, gdy upłynie czas jego poziomu, sam przechodzi wyżej. Każda osoba dostaje powiadomienie e-mailem lub SMS-em.



Każdy poziom w zapisie

Zapisuje się początek i koniec każdego poziomu oraz to, kto i kiedy zamknął eskalację. Przy każdej eskalacji widać potem, gdzie czekała.



Wypróbuj to na problemie, który dziś eskalujesz.
Umów demo i bezpłatny 14-dniowy trial.

www.teamguru.com