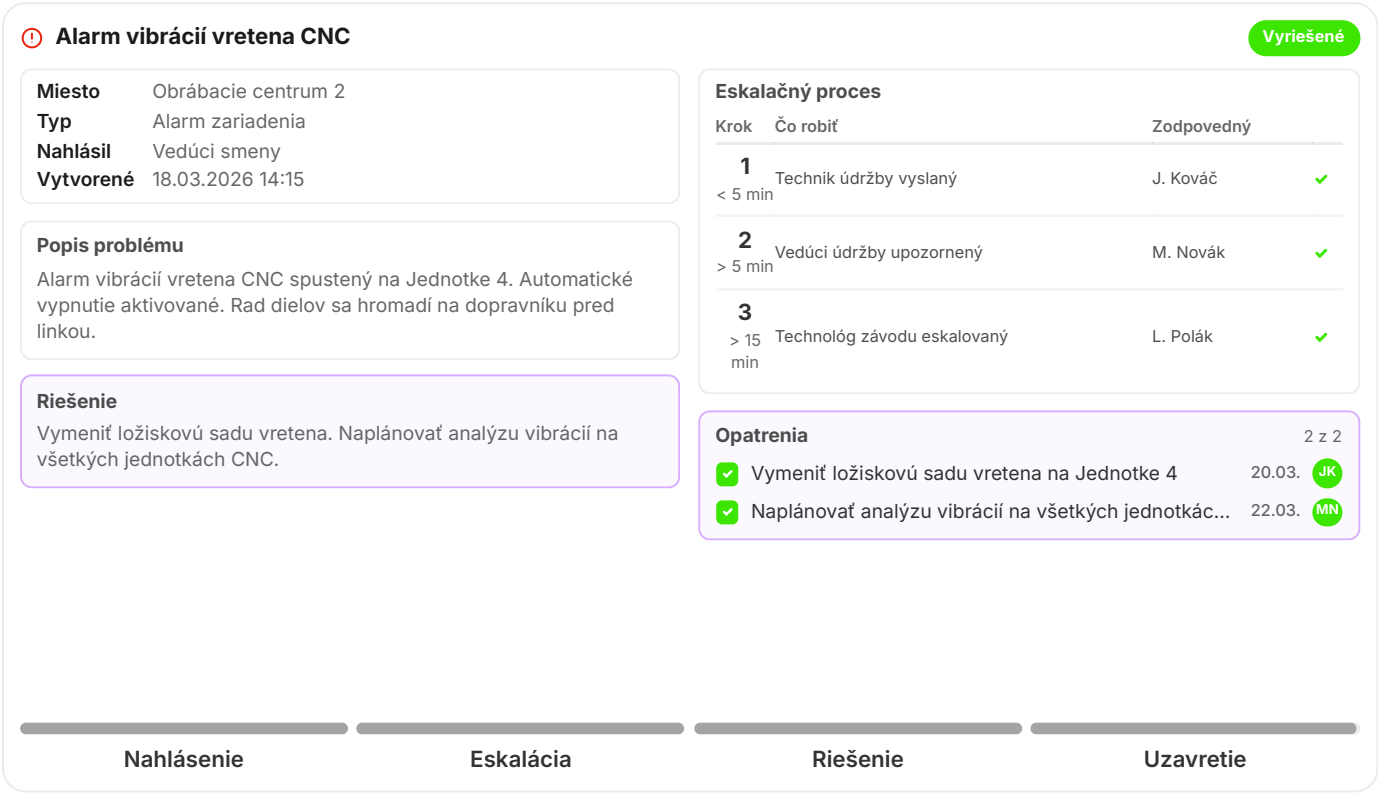
Správny problém, správna úroveň, správny čas.

Keď tím nevyrieši problém, štruktúrovaná eskalácia ho rýchlo dostane k správnej osobe. Bez problémov uviaznutých na nesprávnej úrovni.



Problémy zostávali na nesprávnej úrovni

Výrobný problém bol v rukách vedúceho tímu, ktorý nemal právomoc ho vyriešiť. Uplynuli tri dni. Alebo sa preskočili dve úrovne a pristál na stole riaditeľa bez kontextu, bez záznamu o tom, čo sa skúšalo.

Teraz problémy nájdu správneho zodpovedného

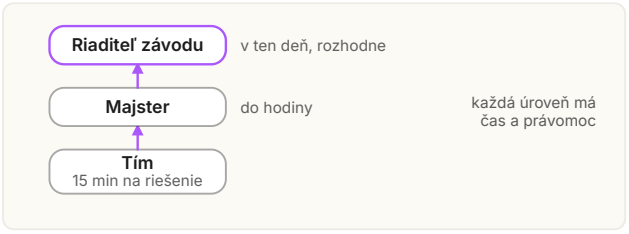
TeamGuru vytvára štruktúrované eskalačné cesty s časovým limitom na každej úrovni. Jedným klikom sa problém posunie vyššie a ďalšia úroveň otvorí ten istý záznam aj s komentármi a prílohami. Časovaná automatická eskalácia zaručuje, že nič nezostane uviaznuté.

- **Rovnaký záznam na každej úrovni**
- **Začiatok a koniec každej úrovne v zázname**
- **Časovaná automatická eskalácia**
- **Viete, kto eskaláciu uzavrel a kedy**

Čo získate

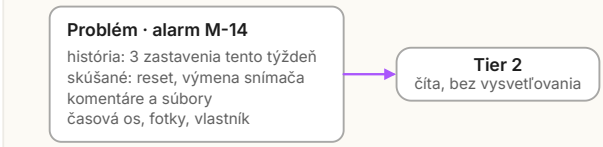
Štruktúrované úrovne eskalácie

Definujte jasné eskalačné cesty: tím, nadriadený zmeny, vedúci oblasti, riaditeľ prevádzky. Každá úroveň má svojich ľudí alebo skupiny používateľov a časový limit, po ktorom postúpi vyššie.



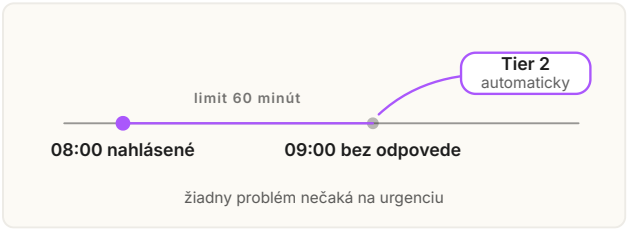
Všetko v jednom zázname

Kto problém preberá, otvorí ten istý záznam: pôvodné hlásenie, komentáre k tomu, čo sa skúšalo, prílohy aj časovú os úrovní.



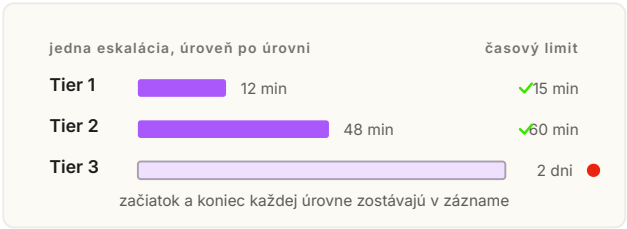
Časovaná automatická eskalácia

Keď je problém po uplynutí času úrovne stále otvorený, postúpi vyššie sám. Každého zastihne e-mailom alebo SMS.



Každá úroveň v zázname

Začiatok a koniec každej úrovne sa ukladajú spolu s tým, kto eskaláciu uzavrel a kedy. Pri každej eskalácii spätne vidíte, kde čakala.



Vyskúšajte to na probléme, ktorý dnes eskalujete.
Dohodnite si demo a 14-dňový trial zdarma.

www.teamguru.com