

iSD (Intelligent Service Desk)

智慧服務管理系統

⚠ 堆積如山的服務需求？

⚠ 永遠滿線的客服專線？

智慧服務小幫手幫助您
開單、自助服務不麻煩

iSD 提供簡易且完整的 IT 服務管理系統 (ITSM)，並整合企業通訊系統與智慧問答，提供行動化、智慧化的 IT 服務體驗。



iSD Service Desk

符合 ITIL 認證的 ITSM 解決方案，涵蓋完整企業 IT 服務管理需求

👥 服務台



Service Request
服務請求



Incident
事故管理



Knowledge
服務知識庫



○ 多元案件申請管道

- › 線上填單系統操作簡易、結合服務知識庫，供使用者快速完成自助服務與填單任務
- › 人性且智慧化的 Webchat 與 IM Bot 小幫手協助使用者與客服人員快速完成填單、查詢等任務，提升方便性與機動性



○ 透過 AI 智慧化服務 提供更人性化的服務體驗

- › 智慧推薦服務解決方案，協助使用者自助服務，快速完成服務需求、降低客服人員工作負荷；協助客服人員快速找到參考資訊，提升服務處理效率
- › 透過 NLU 以自然語言與智慧服務機器人互動完成填單、查單等服務需求



○ 高彈性設計

- › 彈性表單、流程、SLAs 等後台設定機制，減少未來擴充成本
- › 多元產品整合、豐富第三方套件，未來延伸應用無限可能（如：機器學習、ITSM 問題管理、ITSM 變更管理、ITSM 組態管理等）



○ 多元報表與儀表板，快速掌握重要資訊

- › 彈性報表匯總事件處理相關資訊
- › 各式儀表板快速掌握即時重要資訊



○ 預期導入效益

- › 使用者滿意度提升
- › 服務效率提升
- › 平均處理時間降低
- › 客服人員工作負荷降低



iSD (Intelligent Service Desk)

GSS 觀揚資訊 台北市中山區德惠街 9 號 5 樓 | (02)2586-7890 service@gss.com.tw

國家產業創新獎
卓越企業獎

