

# Helpdesk Service Calendar DeskCenter .Web

## Eine große Verantwortung

Stellen Sie sich ein modernes Unternehmen ohne einwandfreie Kundenbetreuung vor! Unvorstellbar? Ebenso unvorstellbar wie eine IT-Struktur ohne organisierten Mitarbeiter-support. Eine enorme Verantwortung für die Administratoren. Ein professionelles Tool zur Bewältigung der Organisation, Dokumentation und täglichen Serviceanfragen ist daher um so wichtiger. Mit dem DeskCenter Helpdesk liefern wir Ihnen ein optimales Arbeitsmittel, das alle Supportaufgaben erledigt, die Leistungsfähigkeit deutlich steigert und die Anwender schnell wieder produktiv werden lässt.

## Problemmanagement

Mit dem Helpdesk-System werden sämtliche Serviceanfragen der Anwender als Tickets erfasst, Arbeitsaufträge für Servicemitarbeiter erstellt und Problemstellungen effektiv bearbeitet. Dabei ist ein direkter Zugriff auf Benutzerdaten und Assetinformationen jederzeit möglich.

## Terminverwaltung

Der Service Calendar erweitert das Helpdesk um die Funktion eines Planungsmoduls, mit dem alle Termine der Servicemitarbeiter gesteuert werden. Diese können mit einem System, einer Komponente, einem Ticket oder einem Benutzer verknüpft werden. Wiederkehrende Aufgaben werden problemlos in Sierenterminen verwaltet.

## Wissensmanagement

Die Knowledge Base ist eine für jeden Mitarbeiter zugängliche Wissensdatenbank, in der Problemstellungen und Lösungen in Echtzeit eingetragen werden können. Die Einträge können über eine Suchfunktion gezielt angezeigt werden. So bietet sie Hilfe zur Selbsthilfe und entlastet zusätzlich den Support.

# Service-Management-Lösungen

## praxisnah / leistungsfähig / übersichtlich

### Kernfunktionen

#### Helpdesk

- Genaue Ermittlung der Eskalationszeit
- Verwaltung mehrerer Projekte und Überwachung verschiedener E-Mail Adressen
- Automatisierte Ticketerstellung aus E-Mail - Nachrichten
- Zuweisung von Tickets an definierte Techniker nach Skillsets
- Flexibles Benachrichtigungssystem
- Erstellen von E-Mail- & Tickervorlagen
- Kategorisieren und Priorisieren von Tickets in beliebiger Tiefe

#### Service Calendar

- Verwalten von Zeitplänen / Terminen
- Vollintegrierte Ressourcenplanung
- Zuordnung von Terminen zu Systemen, Benutzern und Tickets

#### DeskCenter .Web

- Single Point of Contact - Hilfefunktion
- Knowledge Base für Self-Support
- Kommentarfunktion zum Abbilden der kompletten Ticketkommunikation
- Granulares System zur Verwaltung und gezielten Freigabe von Zugriffsrechten
- Exportfunktion für Microsoft Excel und Adobe PDF

### Ihre Vorteile

- Einfache Integration und schnelle Einsatzbereitschaft
- Übersichtliche Ticketverwaltung
- Maßgeschneidertes Eskalationsmanagement
- Ortsunabhängiger Webzugang
- Dokumentation und Problemanalyse
- Flexible, einfach zu automatisierende Arbeitsabläufe
- Direkter Zugriff auf System-Assets
- Verbesserung der Service-Qualität durch schnelle Bearbeitungszeiten
- Umfangreiche Reportingfunktionen
- Zuordnung und Auswertung von Maßnahmen und Kosten

### Mobiler Webzugriff

Mit DeskCenter .Web können Sie jederzeit und überall auf das Helpdesk-System zugreifen. Anwender sind in der Lage, ortsunabhängig neue Tickets zu erstellen und den Bearbeitungsstatus offener Tickets einzusehen. Genauso können Supportmitarbeiter diese online bearbeiten und schließen. Sie haben Zugriff auf alle Systemdaten und über die Suchfunktion können Systeme schnell gefunden werden. Problemstellungen lassen sich so schneller und effizienter lösen.

*„Das Helpdesk-System ermöglicht uns einen schnellen, zuverlässigen Support für alle Mitarbeiter und eine übersichtliche Verwaltung der Tickets. Außerdem haben uns der Preis und die schnelle Implementierung überzeugt.“*

Andreas Paland, Landkreis Cuxhaven

Der Landkreis Cuxhaven hat 11 Helpdesk-Arbeitsplätze im Einsatz und betreut damit 850 Clients.

### Lizenzierung

DeskCenter Helpdesk und Service Calendar sind als Zusatzmodule erhältlich und je Arbeitsplatz lizenziert. Das Web-Modul ist bereits in der Basis enthalten.

**DeskCenter®**  
Solutions

DeskCenter Solutions AG  
Grassstraße 20  
D-04107 Leipzig

Telefon +49 (0) 341 308 54 50  
Telefax +49 (0) 341 308 54 529  
www.deskcenter.net