

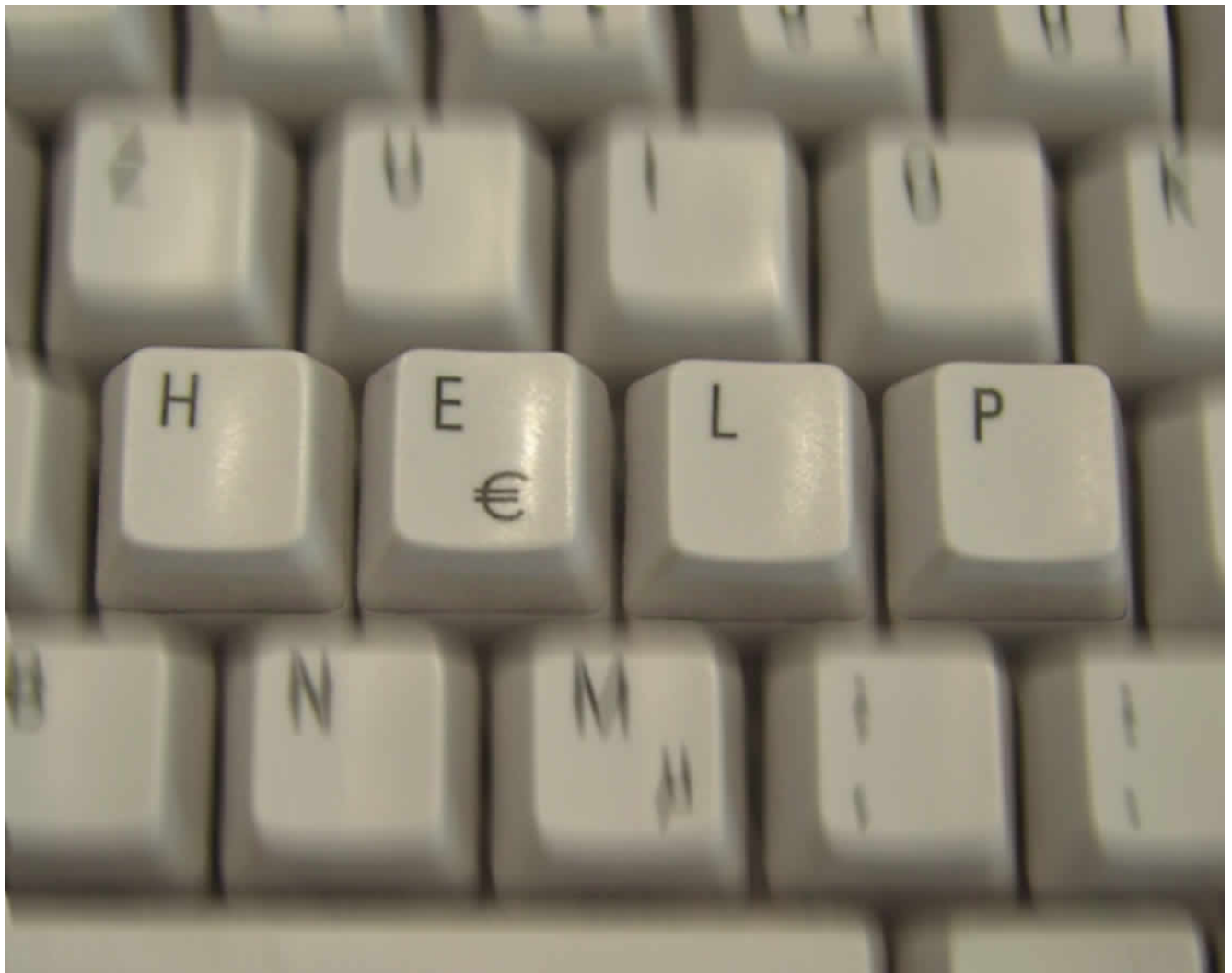
*"Versprochen.
Wir verraten niemandem,
wie Sie vorher gearbeitet
haben."*

Thomas Ströbele, GF yourIT oHG



DOCUframe[®] HelpDesk

online- / offline-Ticketsystem für Ihre Kundenanfragen
Supportmitarbeiter effizient einsetzen
Aufwand automatisch erfassen
Kundenzufriedenheit erhöhen



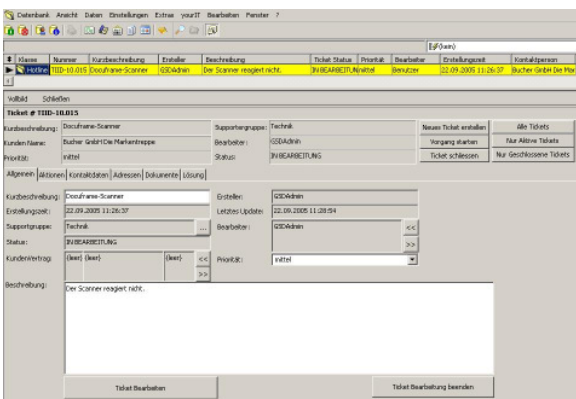
Was ist ein HelpDesk?

Ein HelpDesk ist ein System für den internen IT-Support und die externe Kundenbetreuung. Kundenanfragen werden in Form von so genannten Tickets aufgenommen und anhand eines optimierten Ablaufs bearbeitet.

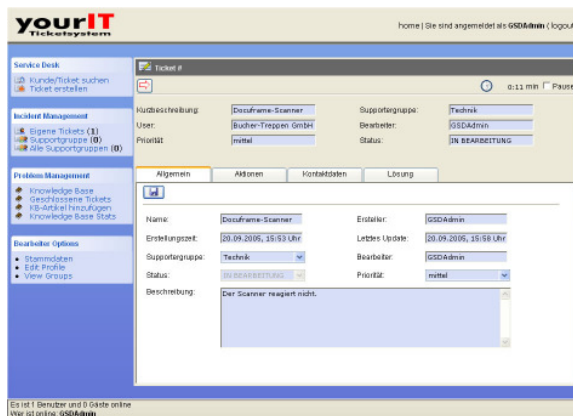
Zur Lösung einer Anfrage wird eine Wissensdatenbank mit bereits gelösten Problemen verwendet. Durch das integrierte Eskalationsmanagement wird gewährleistet, dass z.B. vertragsabhängige Reaktionszeiten für den Kundensupport eingehalten werden.

Ablauf einer HelpDesk-Anfrage

Der First-Level-Support nimmt eine Kundenanfrage entgegen und erstellt ein Ticket. Kann mit Hilfe der Wissensdatenbank keine Lösung gefunden werden, wird das Ticket der Second-Level-Supportgruppe zugeordnet. Das Ticket kann somit von einem Mitarbeiter dieser Supportgruppe zur Bearbeitung übernommen werden. Bearbeitungsschritte und -zeit wird hierbei automatisch protokolliert. Ist das Problem gelöst, wird der Kunde automatisch per E-Mail benachrichtigt und die Lösung in die Wissensdatenbank übernommen.



Ansicht DOCUframe®



Ansicht WebClient

DOCUframe und Internet

Der komplette Ablauf kann sowohl mit DOCUframe® (offline) als auch mit dem WebClient im Inter- oder Intranet (online) erfolgen.

Für die Kunden besteht die Möglichkeit, sich im Internet über den Stand ihrer Tickets zu informieren. Mit Hilfe der Wissensdatenbank im Internet können sie selbst Lösungen zu bekannten Problemen finden und somit noch schneller Hilfe erhalten. Dadurch werden zusätzlich die Supportmitarbeiter entlastet.

Vorteile durch HelpDesk

- Die Kundenzufriedenheit wird durch die verkürzte Problemlösungszeit und die Möglichkeit zur Ticketverfolgung deutlich gesteigert.
- Die Mitarbeiter können effizienter eingesetzt werden, da sich die Kommunikationswege durch die Gruppenzuweisungen stark verkürzen.
- Die Einhaltung von vertraglich festgelegten Reaktionszeiten wird durch das Eskalationsmanagement sicher gestellt.
- Besseres Wissensmanagement durch die automatische Erweiterung der Wissensdatenbank mit jedem gelösten Ticket.

Die Lösung wurde ausgezeichnet mit dem Innovationspreis 2007 im Bereich DMS.

yourIT erstellt maßgeschneiderte Lösungen auch für Ihr Unternehmen. Als Partner der GSD Software mbH ergänzt sie die bewährten Funktionalitäten der Standardsoftware DOCUframe® um anwendungsorientierte Gesichtspunkte. Aus einer intelligenten Kombination von Standard und individuellen Anpassungen entstehen ganzheitliche Lösungen, die sich nahtlos in jedes Unternehmensumfeld einfügen.

Typisch für die yourIT ist, dass neue Lösungswege aus erfolgreichen Projekten umgehend in die Weiterentwicklung der miTgroup-Produkte für DOCUframe® einfließen. Das Ergebnis ist eine Produktpalette, die aktuelle Aufgabenstellungen aus allen Bereichen Ihres Unternehmens bewältigt. Die yourIT-Produkte für DOCUframe® stehen neben unseren direkten Kunden auch den Kunden der DOCUframe® Vertriebs- und Entwicklungspartner zur Verfügung.

Der Entwicklungspartner:

yourIT oHG
 Neustraße 12
 72379 Hechingen
 Fon (0 74 71) 9 30 10-0
 Fax (0 74 71) 9 30 10-15
 mailto:eBilling@yourIT.de
 http://www.yourIT.de



Ihr Vertriebspartner:

