

Einfach Effektiv Flexibel

Anfragenbearbeitung mit Artologik HelpDesk



- Webbasiert
- Benutzerfreundlich
- Leistungsstark
- Flexibel

Die Kunst Ordnung zu schaffen

In einer immer komplexeren Welt ist Ordnung in jeder Organisation unerlässlich. Artologik HelpDesk ist das Werkzeug mit dem Sie den korrekten Ablauf Ihrer Support- und Anfrageprozesse sicherstellen und den Überblick über alle Ereignisse in Ihrer Supportabteilung behalten.

Leicht zu verstehen und anzuwenden

Die Arbeit in unserem webbasierten Programm ist einfach, übersichtlich und intuitiv. Praktische Erklärungen und Tipps zu allen Funktionen erhalten Sie jederzeit durch Videos und Hilfetexte.

Kunden können ihre Lösungen selbst finden

Kunden können selbst nach einer Lösung im FAQ-Bereich des Programms suchen und Supportmitarbeiter haben die Möglichkeit in der gesamten Wissensdatenbank nach einer Lösung zu suchen.

Schnelle Anfragebearbeitung

Anfragen können von Kunden selbst online registriert oder per E-Mail an das Programm gesendet werden. Auch Supportmitarbeiter können Anfragen für Kunden registrieren, durch Funktionen wie "Standardanfrage", "Kurzanfrage" und "Standardantwort" können sie hierbei zusätzlich Zeit sparen.

Flexible Anfragenformulare

Durch Fragen und Standardantworten gestalten Sie individuelle Anfragenformulare für jeden Anfragetyp. Sie können eigene Anfragenformulare auf Ihrer Webseite publizieren und die dort eingegebenen Daten stehen sofort in HelpDesk zur Verfügung.

Alles auf einen Blick

HelpDesk ermöglicht Ihnen einen schnellen und praktischen Überblick über Ihre gesamten Anfragen und sammelt alle Informationen zentral an einer Stelle. Lassen Sie sich die Anfragenliste filtern um die für Sie wichtigen Anfragen zu sehen.

Anfragebearbeitung per E-Mail

Ob mit Kunden oder mit Kollegen des Supportpersonals, kommuniziert wird häufig per E-Mail. Der Versand und Empfang von E-Mails ist direkt in HelpDesk möglich und die gesamte Kommunikation wird in den Anfrageinformationen gespeichert.

Flexible Berichte

Sie können verschiedene Arten von Berichten anlegen und den Inhalt Ihren Ansprüchen anpassen. Nutzen Sie die Berichte um wiederkehrenden Anfragen vorzubeugen, Produkte zu verbessern und Ihre Supportressourcen optimal einzusetzen.

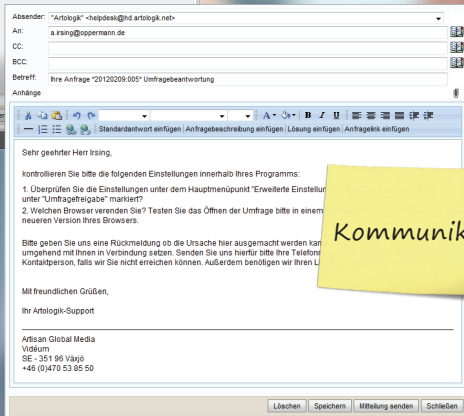
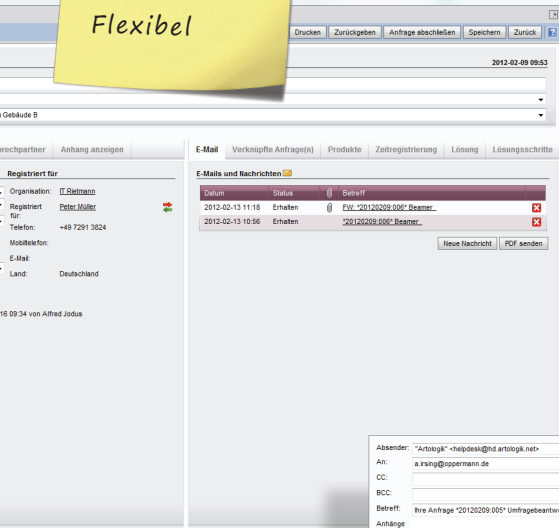
Anpassungsfähig in jeder Situation

Ob im IT-, Produkt-, Personalsupport oder anderen Einsatzbereichen, HelpDesk ist flexibel und anpassungsfähig und unterstützt schon heute eine Vielzahl von ITIL-Prozessen.

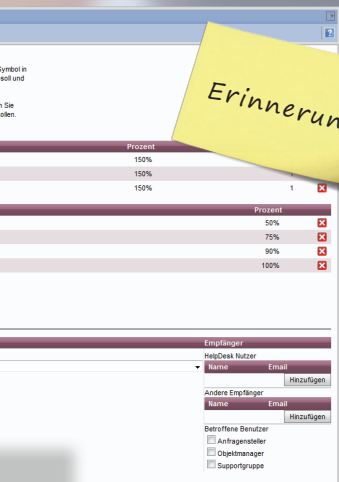
The image displays the Artologik HelpDesk software interface. At the top, there's a navigation menu with options like 'Nachrichten', 'Kurzanfrage', 'Neue Anfrage', 'Anfragen', 'Gelöste Anfragen', 'FAQ bearbeiten', 'Berichte', 'Administration', and 'Handbuch'. The main content area shows a 'Willkommensseite' (welcome page) with instructions for users and administrators. Below this, there's a 'Persönlich' (personal) view and a detailed 'Anfragenliste' (request list) table. The table has columns for 'Anfragennummer', 'Beantwortet', 'Beantwortet für', 'Organisation', 'Anfrageart', 'Client', and 'Status'. A yellow sticky note with the word 'Überblick' (overview) is placed over the table. The bottom part of the screenshot shows a 'Meine neuen und derzeitigen Anfragen' (my new and current requests) section with a list of requests and their details.

Anfragennummer	Beantwortet	Beantwortet für	Organisation	Anfrageart	Client	Status
20120213.0001	2012-02-13 09:41	Ullmann, Christoph	SLT-Gruppe	SLT-Gruppe	Leinwand	Neu
20120210.0001	2012-02-10 11:19	Müller GmbH	Müller GmbH	Drucker Kaputt	Drucker	Neu
20120210.001	2012-02-10 19:50	Müller GmbH	Müller GmbH	Geräusche	Drucker	Neu
20120209.001	2012-02-09 09:28	Baugenieur AG	Baugenieur AG	Lizenz	Artologik Software / HelpDesk	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.002	2012-02-09 09:28	Müller GmbH	Müller GmbH	Farbdrucke	Drucker	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.003	2012-02-09 09:28	IT Rietmann	IT Rietmann	Wasserschaden	Gebäudemanagement / Keller Hauptgebäude	Neu
20120209.004	2012-02-09 09:28	IT Rietmann	IT Rietmann	Austauschen der Sicherheitsysteme	Sicherheitsysteme	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.005	2012-02-09 09:28	Müller GmbH	Müller GmbH	Batterien	Rauchmelder	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.006	2012-02-09 09:28	SLT-Gruppe	SLT-Gruppe	Auslandsversicherung	Personalanfragen Versicherungen	Neu
20120209.007	2012-02-09 09:28	SLT-Gruppe	SLT-Gruppe	Urlaub übertragen	Personalanfragen Urlaub	Neu
20120209.008	2012-02-09 09:28	IT Rietmann	IT Rietmann	Beamter	Gebäudemanagement / Konferenzraum Gebäude B	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.009	2012-02-09 09:28	Oppermann&Körks	Oppermann&Körks	Fragebeantwortung	Artologik Software / Survey&Sport	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.010	2012-02-09 09:28	Müller GmbH	Müller GmbH	Drucker im Netzwerk registrieren.	Drucker	Neu
20120210.001	2012-02-10 16:56	Müller GmbH	Müller GmbH	Geräusche	Drucker	Neu
20120209.011	2012-02-09 16:32	Baugenieur AG	Baugenieur AG	Lizenz	Artologik Software / HelpDesk	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.012	2012-02-09 16:32	Müller GmbH	Müller GmbH	Farbdrucke	Drucker	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.013	2012-02-09 16:32	IT Rietmann	IT Rietmann	Wasserschaden	Gebäudemanagement / Keller Hauptgebäude	Neu
20120209.014	2012-02-09 16:32	IT Rietmann	IT Rietmann	Sicherheitsysteme	Sicherheitsysteme	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.015	2012-02-09 16:32	Müller GmbH	Müller GmbH	Batterien	Rauchmelder	Geöffnet / Zurückgeben
20120209.016	2012-02-09 16:32	SLT-Gruppe	SLT-Gruppe	Auslandsversicherung	Personalanfragen Versicherungen	Neu
20120209.017	2012-02-09 16:32	SLT-Gruppe	SLT-Gruppe	Urlaub übertragen	Personalanfragen Urlaub	Neu
20120213.0001	2012-02-13 09:41	Ullmann, Christoph	SLT-Gruppe	SLT-Gruppe	Leinwand	Neu

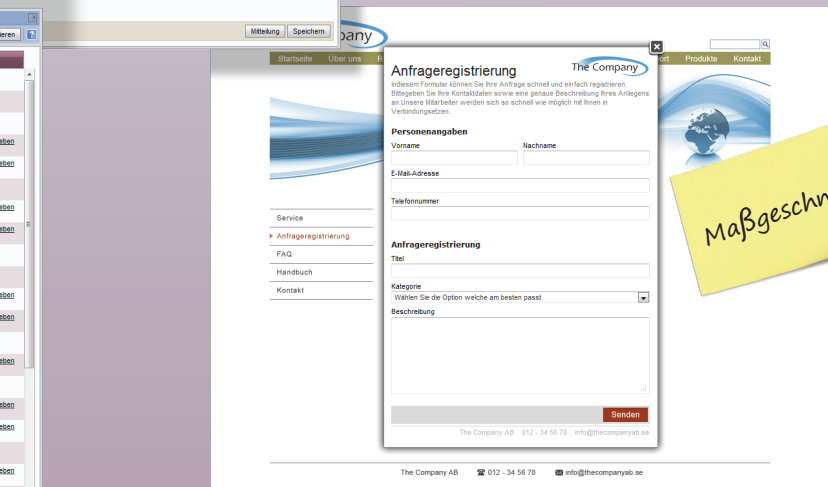
Flexibel



Kommunikation



Erinnerungen



Maßgeschneidert



Passen Sie HelpDesk Ihren Bedürfnissen an

Mit Hilfe von Plug-Ins passen Sie HelpDesk an die besonderen Ansprüche Ihrer Organisation an.

HD-Advanced, erweiterte Anfragebearbeitung

Auch Unternehmen mit komplexen Supportstrukturen können Ihre Arbeitsabläufe vereinfachen – mit HD-Advanced! Sie haben die Möglichkeit differenzierte Supportstrukturen durch verschiedene Supportniveaus abzubilden und Anfragen zwischen den verschiedenen Supportteams zu delegieren. Gleichzeitig ermöglicht das Plug-In die Überwachung Ihrer Service Level Agreements, das Klassifizieren von Anfragen, das Verknüpfen von Anfragen mit der gleichen Ursache und vieles mehr.

HD-Track, Produktregister

Verwalten Sie Ihre Produkte übersichtlich in einem Produktregister. Mit HD-Track können Sie einen Produktkatalog in HelpDesk hinzufügen und Produkte und Seriennummern mit Kunden, Objekten und Anfragen verknüpfen. Auf diese Weise behalten Sie den Überblick über Ihre Artikel- bzw. Produktgeschichte bei jedem Ihrer Supportkunden und effektivieren Ihre Produktadministration. Ihr Produktkatalog kann schnell und einfach per XML-Format in HelpDesk importiert werden.

HD-TIME, Zeiterfassung für den Support

Zeiterfassung und Supportmanagement in einem Programm! HD-TIME verbindet HelpDesk mit unserem Zeitregistrierungsprogramm TIME, dadurch können Sie Anfragen registrieren und den Kunden diese minutengenau in Rechnung stellen. Die Zeit, die pro Anfrage und Aktivität registriert wurde, können Sie einfach im Anfragenformular und in den Berichten ablesen.

HD-LDAP, Verknüpfung mit einem Verzeichnisdienst

HD-LDAP erleichtert Ihnen die Bearbeitung und Validierung von Support- und Kundenbenutzern. Durch die Verbindung HelpDesks mit Ihrem Adressverzeichnis (z.B. Active Directory) und einem Benutzerumfeld mit „Single-Sign-on“, minimieren Sie den Aufwand sowohl für Administratoren als auch für normale Benutzer.

Allgemeine Informationen über HelpDesk

Technische Voraussetzungen

Wenn Sie HelpDesk mieten, benötigen Sie lediglich einen Webbrowser. Wenn Sie die Software kaufen, installieren Sie sie einmalig auf Ihrem eigenen Windows Server.

Webbrowser

Zum Registrieren von Anfragen:
- Internet Explorer Version 9.0 oder später
- Mozilla Firefox Version 3.5 oder später
- Google Chrome Version 6.0 oder später

Zum Arbeiten im Programm:
- Internet Explorer Version 9.0 oder später
- Mozilla Firefox Version 3.5 oder später

Mieten Sie Helpdesk

In der Miete sind alle Kosten (wie Lizenzen, Hosting, Support und Upgrades) enthalten. Sie können unsere Produkte für einen Zeitraum ab 6 Monaten mieten. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate. Wir garantieren eine Verfügbarkeit von 99,9%.

Kaufen Sie HelpDesk

Für den Kauf einer Lizenz müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

Betriebssystem: Windows 2008, 2008 R2, 2012

Vorhandener Speicherplatz: 4 GB

Datenbank: MS SQL Server oder MS SQL Express

Webserver Programm: IIS 6 oder höher

Lesen Sie mehr hierzu und über Webbrowser unter www.artologik.com.

Lizenzgrößen

HelpDesk ist in unterschiedlichen Ausgaben erhältlich. Die passendste Ausgabe hängt von der Größe und Komplexität Ihrer Organisation ab. Zusammen finden wir einfach die Ausgabe, die Ihren Anforderungen am besten entspricht.

Erhältliche Lizenzgrößen

Light: 2 Admin./Anfragenbearbeiter

Standard: 5 Admin./Anfragenbearbeiter

Enterprise: 10 Admin./Anfragenbearbeiter

Extrabenzutzerpakete: 5 extra Admin./

Anfragenbearbeiter nur zur Enterprise-Lizenz erhältlich

Preise

Mietpreise für HelpDesk

Einmalige Einrichtungskosten: 190 EUR.
Mietlizenzen beinhalten freien technischen Support und Updates:

Monatsmiete

Light: 80 EUR/Monat
Standard: 160 EUR/Monat
Enterprise: 270 EUR/Monat
Extrapack (5 Benutzer): 40 EUR/Monat/Pack

Kauf einer HelpDesk Lizenz

Light: 900 EUR
Standard: 2 250 EUR
Enterprise: 4 500 EUR
Extrapack (5 Benutzer): 900 EUR

Zusatzfunktionen / Plug-Ins

HD-Advanced

Größe	Miete/Monat	Kauf
Light:	30 EUR	500 EUR
Standard:	60 EUR	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR	2 000 EUR

HD-Track

Größe	Miete/Monat	Kauf
Light:	30 EUR	500 EUR
Standard:	60 EUR	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR	2 000 EUR

HD-TIME

Größe	Miete/Monat	Kauf
Light:	30 EUR	500 EUR
Standard:	60 EUR	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR	2 000 EUR

HD-LDAP

Größe	Miete/Monat	Kauf
Light:	25 EUR	350 EUR
Standard:	45 EUR	750 EUR
Enterprise:	90 EUR	1 500 EUR

Alle Preise sind exklusive Mehrwertsteuer. Preisänderungen sind vorbehalten. Sie finden alle aktuellen Preise auf www.artologik.com.

Support und Garantie

Trotz der einfachen Installation von HelpDesk können manchmal technische Fragen auftreten. In diesem Fall können Sie unser Supportteam unter <http://helpdesk.artologik.net> jederzeit kontaktieren.

Wenn Sie eines unserer Artologik-Produkte erwerben, haben Sie vom Rechnungsdatum an 12 Monate Garantie auf die versprochenen Programmfunktionen. Sie können ebenfalls einen jeweils ein Jahr laufenden Servicevertrag abschließen, sowohl für das Hauptprogramm als auch für die Plug-Ins.

Ein Servicevertrag beinhaltet:

- Kostenlose Upgrades auf die neueste Version
- Kostenfreier technischer Telefon-Support
- Kostenloser technischer E-Mail-Support
- Kostenloser technischer HelpDesk-Support binnen eines Werktages
- Programmfunktionen-Garantie
- Lizenzenerweiterungs-Garantie – Sie zahlen bei Erweiterung auf eine größere Lizenz lediglich die Differenz

Preis für Servicevertrag – jährlich

Bei Mietlizenz für HelpDesk

Der Servicevertrag ist im Preis enthalten.

Bei Kauflizenz für HelpDesk

Light: 150 EUR/Jahr
Standard: 450 EUR/Jahr
Enterprise: 900 EUR/Jahr
Extra Benutzerpaket: 150 EUR/Jahr

Training

Um den Einstieg in das Programm noch leichter zu gestalten, bieten wir Ihnen ein personalisiertes Training an – stundenweise, ganztägig, halbtägig und gerne auch über das Internet.

Möchten Sie weitere Informationen?

Lesen Sie mehr über HelpDesk auf unserer Website www.artologik.com – und testen Sie die Software dort oder auf Ihrer ganz persönlichen Testseite!

Sie können Artisan Global Media gerne und jederzeit per Telefon oder E-Mail kontaktieren!

Einfach und Effektiv

Unsere webbasierten Programme für Ihren individuellen Bedarf



Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum Science Park, 351 96 Växjö, Schweden
Tel: +46 470 53 85 65 Fax: +46 470 820 20
www.artologik.com : info@artologik.com

Deutschland: +49 69 12 00 67 30
Frankreich: +33 183 79 00 08
Schweiz: +41 44 59 59 540
Holland: +31 20 26 23 629
Belgien: +32 28 80 16 29
Spanien: +34 91 18 68 829
Österreich: +43 12 65 06 19
Großbritannien: +44 20 34 55 03 89