

HelpDesk

HD-TIME – Tidsregistrering

HD-TIME är en koppling mellan programmen HelpDesk och TIME. Tilläggsmodulen gör det möjligt att tidsregistrera i samma program som ni sköter er support i. Ni kan klocka era ärenden – det vill säga redovisa den faktiska tid som lagts ner på ett ärende, ta fram statistik och/eller debitera kunden.

Den tid som lagts ner på ett ärende kan med denna tilläggsmodul redovisas i detalj och de flexibla tidsintervallsinställningarna gör att du kan redovisa tiden ner på minuten. I TIME är det sedan möjligt att ta fram faktureringsunderlag och fakturera kunder för den tid som supporten lagt ner på att lösa deras ärenden. Tidsregistreringen sköts enkelt och smidigt direkt i ärendeformuläret eller på en åtgärd. Det är också möjligt att i ärendeformuläret se hur mycket tid som registrerats på ett ärende och på enskilda åtgärder.

Det finns tre olika inställningar att göra i HD-TIME vad gäller tidsregistreringen: manuell, automatisk eller tvingande. Om man väljer automatisk registrering börjar klockan att ticka så snart ett ärende öppnas. Vid tvingande inställning måste tid finnas registrerad på ärendet innan det avslutas.

Rapporter

I rapporten Ärendelista kan du göra urval på registrerad tid och få överblick över den tid som supporten lagt ner. Du kan välja att visa redovisad tid med kommentar, redovisad tid per användare/

aktivitet, redovisad tid per tidkod/aktivitet och redovisad tid totalt. I rapporten Hanteringstid kan du visa registrerad tid för en specifik tidsperiod.

HelpDesk styr TIME

HelpDesk är den applikation som styr. Det innebär att när en ny kund skapas i HelpDesk kommer uppgifterna att kopieras över till TIME och kunden läggs upp även där. Om den nya kunden kopplas till en befintlig kund kommer uppgifterna från HelpDesk att skrivas över uppgifterna som finns i TIME för den valda kunden. I TIME är det även möjligt att välja om det ska skapas ett projekt per kundobjekt eller ett projekt per kund.

TIME

För att HD-TIME ska fungera behövs förutom HelpDesk och HD-TIME även programmet TIME. TIME är precis som HelpDesk ett användarvänligt och webbaserat program. Du kan läsa mer om programmet på vår webbplats.

Kontakta oss för att höra vad din organisation har att vinna på att använda HD-TIME. Ytterligare information om funktioner och priser finns också på vår webbplats www.artologik.com.

Tidsregistrering					
Datum	Registrerat av	Aktivitet	Tidkod	År	Tid
		Kommentar	År	År	
2014-02-18	Johnson, John	Support	Ordinarie tid		2:10
	20140218.001				
2014-02-18	Johnson, John	Support	Ordinarie tid		2:40
	20140218.001				
				Delsumma:	4:50
2014-02-18	Johnson, John	Support	Övertid		1:00
	20140218.001				
				Delsumma:	1:00
				Summa:	5:50

Supporten registrerar sin tid direkt i ärendeformuläret eller på en åtgärd.

Det enkla är det smarta

Administrativa program direkt i din webbläsare



Testa våra program kostnadsfritt på www.artologik.com

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum, 351 96 Växjö

Tel: 0470 53 85 50

Webbplats: www.artologik.com

E-post: info@artologik.com

Försäljningskontakter:

Frankrike Tel: +33 183 79 00 08, Tyskland Tel: +49 69 12 00 67 30

Storbritannien Tel: +44 20 34 55 03 89, Spanien Tel: +34 911 86 88 29