

PRODUKTINFORMATION

HelpDesk

HD-TIME – Zeitregistrierung

HD-TIME verknüpft die Programme HelpDesk und TIME. Das Plug-In ermöglicht Ihnen, Zeitregistrierungen und Supportmanagement gemeinsam in einer Software abzuwickeln. Sie können exakte Supportzeiten für Ihre Anfragen erfassen, Statistiken generieren und Rechnungsunterlagen für Ihre Kunden erstellen.

Mit diesem Plug-In können Sie im Detail ermitteln, wie lange an einer Anfrage gearbeitet wurde – mit der flexiblen Intervall-Einstellung erfolgt die Registrierung bei Bedarf auch minutengenau. In dem Programm TIME können Sie Rechnungsunterlagen erstellen, um Ihren Kunden die investierte Zeit zum Lösen von Anfragen in Rechnung zu stellen.

Für die Zeitregistrierung mit HD-TIME stehen zwei verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung: Die automatische Registrierung oder aber die manuelle Variante, in der Anfragenbearbeiter Zeiten registrieren, bevor sie Anfragen schließen. Die automatische Zeitregistrierung beginnt sobald die Anfrage geöffnet wurde und endet automatisch bei Abschluss der selbigen. Standardmäßig ist die manuelle Registrierung voreingestellt.

Berichte

Mit dem Berichtstyp „Anfragenliste“ können Sie registrierte Zeiten auswerten und erhalten so einen Überblick über aufgewandte

Supportzeiten. Sie können verschiedene Anzeigeeoptionen wählen: registrierte Zeiten mit Kommentaren, registrierte Zeiten pro Benutzer/Aktivität, pro Zeitcode/Aktivität oder die Gesamtzeit. Mit dem Berichtstyp „Bearbeitungszeit“ können Sie sich Zeitregistrierungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums anzeigen lassen.

TIME

Um die Arbeit mit dem Plug-In HD-TIME zu ermöglichen, benötigen Sie ergänzend zu HelpDesk die Software TIME. TIME ist ebenso wie HelpDesk eine benutzerfreundliche und webbasierte Software. Mehr Informationen über das Programm finden Sie auf unserer Website.

Steuerung durch HelpDesk

Bei der Verknüpfung von HelpDesk und TIME ist HelpDesk die führende Software. Dies bedeutet, dass neu angelegte Kundenprofile in HelpDesk automatisch in TIME übertragen werden. In der Anwendung TIME werden darüber hinaus Projekte automatisch pro Kundenobjekt oder Kunde angelegt.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie mehr über die Vorteile von HD-TIME erfahren möchten. Weitere Informationen und Preise finden Sie auf www.artologik.com.

Zeitregistrierung					
Datum	Registriert von	Aktivität	Zeitcode	Datum des Lösungsschrittes	Zeit
2014-01-16	Johnson, John	Support	Ordinary time		4:00
	20121004:001				
2014-01-16	Johnson, John	Support	Ordinary time		3:30
	20121004:001				
Gesamt:					7:30

Aktivität	Zeitcode	Kommentar	Zeit
Support	Ordinary time	20121004:001	



Testen Sie die Artologik Programme kostenlos auf www.artologik.com

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB

Artisan Global Media, Videum Science Park, S-351 96 Växjö, Schweden
+46 470 53 85 65 (Schweden)
Web site: www.artologik.com
E-Mail: info@artologik.com

Verkauf

Deutschland Tel: +49 69 12 00 67 30
Schweiz Tel: +41 44 59 59 540
Österreich Tel: +43 12 65 06 19