

HelpDesk

HD-Advanced - Die erweiterte Anfragebearbeitung

HD-Advanced ist ein Plug-In für komplexe Supportorganisationen, die das Ziel haben Ihre Supportebenen zu rationalisieren. HD-Advanced bietet, z.B. die Delegation von Anfragen an mehrere Ebenen, das Bearbeiten von Service Level Agreements, die Klassifizierung von Anfragen, das Erstellen von Standardanfragen und die Verknüpfung von Anfragen mit gleichem Gegenstand. HD-Advanced ermöglicht eine bessere Ausschöpfung der Ressourcen und vereinfacht den Umgang mit Anfragen sowohl für den Kunden als auch für den Support

Support- und Organisationsgruppen

Mit HD-Advanced ist es möglich, Supportorganisationen in mehrere Ebenen aufzuteilen, indem man das Supportpersonal in Supportgruppen einteilt. Im Anschluss daran kann ausgewählt werden, für welche Objekte die Supportgruppen Anfragen bearbeiten können. Dadurch wird eine strukturiertere Arbeitsweise geschaffen, bei der sich gleichzeitig die Servicequalität für den Kunden erhöht und auch der Arbeitsumfang des gesamten Supportpersonals gemindert wird.

Teilen Sie den Supportgruppen einen oder mehrere E-Mail Accounts zu, um sicher zu stellen, dass Anfragen genau an das Personal mit entsprechender Kompetenz gesendet werden. Eine klare Reihenfolge der Anfragedelegation ist einfach zu bestimmen, indem Sie in der Administration festlegen, an wen Supportgruppen delegieren können. Somit können schwierige Anfragen schneller gelöst werden.

Die Supportgruppen können Sie auch nutzen, um Ihr Supportpersonal anhand Kriterien wie geographischen Niederlassungen oder Kompetenzen zu gruppieren.

Farben der Organisationsgruppen

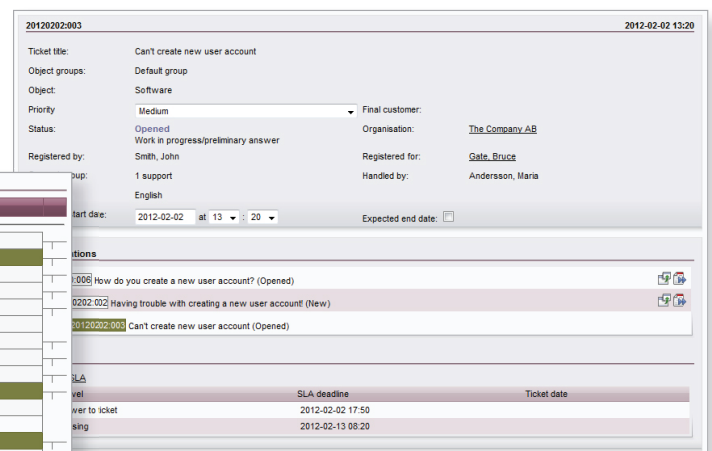
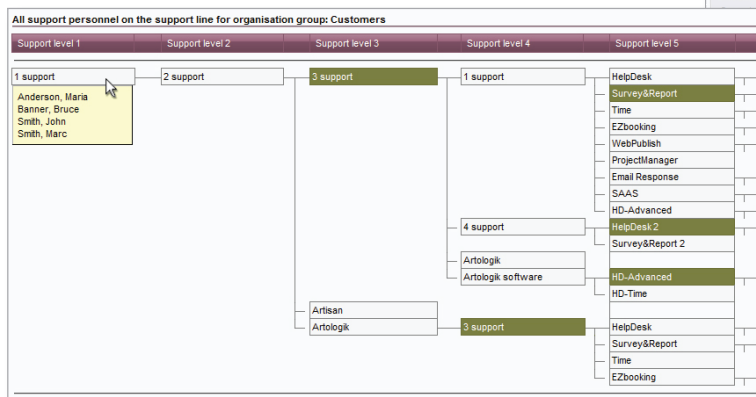
Es ist möglich, Farben für jede Organisationsgruppe anzulegen, um in der Anfragenliste sehen zu können welche Anfragen zu welcher Organisationsgruppe gehören.

Objektgruppen

Um die Objektadministration zu vereinfachen, können Objekte in verschiedene Gruppen gegliedert werden. Objekte können auch zu mehreren Objektgruppen gehören. Nicht nur Benutzer sondern auch Supportgruppen können mit Objekten verbunden werden. Doppelte Arbeit kann vermieden werden, indem Fragen erstellt und direkt zu einer Objektgruppe zugeordnet werden.

Folgeaktivitäten

HD-Advanced bietet folgende Berichtsoptionen: Anzahl der gestellten Anfragen pro Kunde, Endkunde oder Organisationsgruppe; Anzahl der bearbeiteten Anfragen pro Supportgruppe; SLAs, Anfrageliste. Die meisten Berichte können Sie weiter nach Supportgruppe, Organisationsgruppe oder Objektgruppe gruppieren und anzeigen lassen.



Mit HD-Advanced können Sie unter anderem SLA-Verbindungen oder Supportgruppen erstellen.

Reminders

You can set up two different types of reminders: e-mail messages and shown as an icon in the ticket list. For both types, you have to select at which percent of the SLA it will be activated.

For e-mail messages:

1. Create the message: click the 'Message' button at the bottom right of the page. Create. Save.
2. On the 'Reminders' page, in the part 'New reminder' select your newly created message.
3. Select: the percent of the SLA the message is to be sent, how many times, and to whom.

Message	Percent	Count	
30% of SLA-time has elapsed	30%	1	X
50% of SLA-time has elapsed	50%	0	X
60% of SLA-time has elapsed	60%	1	X
80% of SLA-time has elapsed	80%	1	X

Icon	Description	Percent	
	30% of SLA-time has elapsed	30%	X
	50% of SLA-time has elapsed	50%	X
	75% of SLA-time has elapsed	75%	X
	90% of SLA-time has elapsed	90%	X

New reminder

New reminder

Type of reminder: Message Icon in the ticket list

Settings

Message

90% of SLA-time has elapsed

Send a reminder every 90 %

Reminder count 1

Service levels

Ticket opening

First answer to ticket

Ticket closing

Use the ticket's expected end date instead of the SLA date

Users

HelpDesk users

Name	E-Mail	
Maria Anderson	maria.anderson@thecompany.com	X
John Smith	john.smith@thecompany.com	X

Other users

Name	E-Mail	
		Add

Special users

Ticket owner

Object manager

Support group

Messages Save

Der Administrator entscheidet, wann SLA Erinnerungen versendet werden und welche Symbole verwendet werden sollen, um anzuzeigen wie viel des SLA noch übrig ist.

SLA (Service Level Agreement)

HD-Advanced vereinfacht Ihre SLA-Verwaltung. Das System speichert Informationen, wie schnell eine Anfrage bearbeitet werden muss, um den entsprechenden Vertrag zu erfüllen. Service Level Agreements können an Objekte, Objektgruppen, Organisationen und Organisationsgruppen geknüpft werden. Natürlich können auch Erinnerungen versendet werden, die die SLA-Zeiten beinhalten und im Anschluss Berichte über bearbeitete SLAs erstellt werden.

Klassifizierung

In HD Advanced können Anfragen klassifiziert werden, indem man Klassifizierungsfragen erstellt, die zu Anfragen hinzugefügt werden. Diese können Sie beispielsweise zur Selektion in Berichten und Suchvorgängen nutzen. Die Antworten auf die Klassifizierungsfragen können auch als Auswahlwerkzeug bei der Berichterstellung verwendet werden.

Standardanfragen

Um die Anfrageregistrierung für den Kunden zu erleichtern, können vorab Standardanfragen erstellt werden. Standardanfragen enthalten bereits eine Anfragenbeschreibung, Aktivitäten und eine Lösung.

Verknüpfte Anfragen

In HD Advanced können Anfragen mit gleichem Gegenstand miteinander verknüpft werden. Dadurch werden alle verknüpften Anfragen gleichzeitig geschlossen und betroffene Kunden benachrichtigt, sobald die Hauptanfrage gelöst wurde.

Endverbraucher

Die "Endverbraucher" stellen eine andere Funktion in HD Advanced dar, z.B. wenn eine Organisation von einem Einzelhändler kontaktiert wird, der eine Anfrage zu Gunsten eines anderen Kunden stellt. In diesem Falle sollen beide Kunden, der eigentliche Kunde und der Einzelhändler, definiert werden.

Kontaktieren Sie uns gerne, um zu erfahren wie Ihre Organisation von HD Advanced profitieren kann. Mehr Informationen finden Sie auch unter www.artologik.com

Einfach und Effektiv

Unsere webbasierten Programme für Ihren individuellen Bedarf



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