

SuperOffice eJournal Für IT HelpDesk

SuperOffice CRM

SuperOffice eJournal ist ein Teil unseres SuperOffice CRM Produktportfolios, das Geschäftsprozesse und Funktionalitäten innerhalb persönlicher Produktivität, Marketing, Vertrieb, Service & Support und Management abdeckt.

Systemvoraussetzungen

Technische Dokumentationen finden Sie unter www.superoffice.de

SuperOffice CRM – Lösungskonzept

Office Automatisierung / Persönliche Produktivität

Integriert in die SuperOffice CRM-Lösung: Kalenderfunktion / Aufgabenverteilung / Dokumenten- und E-Mail-Management / Projektmanagement / Workflow etc

Vertrieb
Geschäftsprozess
spezielle Funktionen
und Applikationen

Marketing
Geschäftsprozess
spezielle Funktionen
und Applikationen

Service & Support
Geschäftsprozess
spezielle Funktionen
und Applikationen

Die SuperOffice CRM Lösungen sind in Europa führend und werden von mehr als 11.000 Unternehmen genutzt, um sämtliche kundenorientierte Geschäftsprozesse zu unterstützen, zu automatisieren und zu verbessern. Um weitere Informationen über andere SuperOffice Produkte zu erhalten, besuchen Sie unsere Webseite unter www.superoffice.de oder wenden Sie sich an eine SuperOffice-Niederlassung oder einen SuperOffice Partner in Ihrer Nähe.

Zentrale

SuperOffice ASA
Tlf: +47 23 35 40 00
www.superoffice.com

Schweden

SuperOffice Sweden AB
Tlf: +46 8 522 33 800
www.superoffice.se

Niederlande

SuperOffice Benelux B.V.
Tlf: +31 73 6 919191
www.superoffice.nl

Dänemark

SuperOffice Danmark A/S
Tlf: +45 70 10 22 01
www.superoffice.dk

Vereinigtes Königreich

SuperOffice Software Ltd.
Tlf: +44 870 770 3000
info@superoffice.co.uk

Norwegen

SuperOffice Norge AS
Tlf: +47 23 35 40 00
www.superoffice.no

Deutschland

SuperOffice Germany GmbH
Tlf: +49 231 75 860
www.superoffice.de

Schweiz

SuperOffice Team Brendel AG
Tlf: +41 061 338 3737
www.superoffice.ch



SuperOffice®

www.superoffice.de

SuperOffice eJournal Für IT HelpDesk



SuperOffice®

SuperOffice eJournal

Für IT HelpDesk

„Help desk“ bezieht sich auf das System eines Unternehmens zur Bearbeitung von Service-Anfragen und Fehlermeldungen. „Help Desk“ findet sowohl intern als auch bei externen Kunden Anwendung.

In kleineren Unternehmen erhalten IT-Manager möglicherweise nur Anrufe über Fehlermeldungen. In größeren Unternehmen, wo Fehler sehr häufig auftreten, ist das schnell ineffizient. Um maximale Effizienz zu erzielen, ist es notwendig, dass sich IT-Manager Problemen nach Priorität widmen, und nicht in der Reihenfolge der eingegangenen Anrufe.

SuperOffice eJournal für IT Help Desk hilft der IT-Abteilung bei Verwaltung, Durchsicht und Bearbeitung von Service-Anfragen durch Anwendung der effizientesten Methodik, die niedrige Kosten und eine erhöhte Zufriedenheit der Endverbraucher mit sich bringt.

„Self Service“

Die Anwendung beinhaltet ein vollständiges Internet Gateway und kann leicht in bereits existierende Internet- und Intranet-seiten integriert werden. Kunden können sich im Online-Kundencenter einfach selbst weiterhelfen. Zu jedem Kunden werden spezielle Daten gespeichert, wie beispielsweise Anfragestatus, Historie und Kaufhistorie.

Die Daten werden regelmäßig aktualisiert. So wird es den Kunden ermöglicht, sich selbst auf dem Laufenden zu halten und Antworten auf Fragen zu erhalten, welche sonst eine telefonische Nachfrage an die IT-Abteilung zur Folge gehabt hätten.

- AutoFAQ (häufig gestellte Fragen)

FAQ ist eine zweckbestimmte Datenbank, die sachbezogene Fälle, im Vorfeld bereits beantwortete Fragen, aber auch Tipps enthält, die die IT-Abteilung veröffentlichen möchte. FAQ beinhaltet eine Suchfunktion, die den Anwender bei der Suche nach ähnlichen Sachverhalten auf Grundlage von Stichwörtern, Zeitpunkten, Branche, etc unterstützt. Für die IT-Abteilung ist es einfach, die Informationen in die Datenbank einzugeben. Sie hat ebenfalls die Möglichkeit, die FAQ-Datenbank in Unterkategorien wie Branche, Produkt oder Problematik aufzuteilen, um die Suche zu erleichtern.

- Verbesserte Formulare

Es ist wichtig, dass die Erstellung eines Tickets so einfach wie möglich erfolgt. Je mehr Informationen zur Verfügung stehen, desto besser. Eine Anpassung auf die Bedürfnisse verschiedener IT-Abteilungen ist möglich, so dass Formulare mit einem Produktportfolio oder Dienstleistungsverträgen übereinstimmen.

- Dokumentation

Die IT-Abteilungen können leicht Dokumentationen wie Benutzerhandbuch, Wartungsanleitung und Bugs/Fixes öffentlich zugänglich machen.

Service desk

Service desk befasst sich mit Fehlermeldungen, operativen Problemen, Anwenderfragen, Änderungswünschen etc. Anfragen können sowohl über O Line, Telefon oder E-Mail erfolgen.

Nachdem ein Ticket registriert worden ist, erhält der Anwender automatisch eine Bestätigung und eine Ticketnummer. So kann der Kunde sein Ticket von seiner eigenen Webseite aus verfolgen. Sämtliche zum Ticket gehörende Kommunikationen und Aktivitäten werden geloggt, so dass die Historie abgespeichert ist.

- Intelligente Zuteilung

Neue Tickets werden durch benutzerdefinierte Vorgangsweisen den IT-Mitarbeitern zugewiesen. Diese Vorgehensweise basiert entweder auf Inhalt (Stichwörter), Geographie/Sprache, Arbeitsauslastung, Effizienz, Produktgruppen oder einer Kombination. Dies ermöglicht eine effiziente Ressourcenausnutzung und minimiert die Anzahl von Tickettransfers. Sollte ein Mitarbeiter einmal nicht da sein, werden die Tickets automatisch an die anderen Mitarbeiter weitergeleitet.

- Eskalation / Priorisierung (SLA)

Individuelle Eskalationsroutinen können auf SLA basierend per User oder Usergruppe mit einer SMS-Benachrichtigung etc eingerichtet werden. So wird sichergestellt, dass kritische Probleme innerhalb der vereinbarten Deadlines bearbeitet werden.

- Ticket-Management

Nachdem ein Ticket registriert wurde, erhält der Anwender eine Bestätigung. SuperOffice eJournal verschafft IT-Mitarbeitern einen exzellenten Überblick über die noch offenen oder bereits abgeschlossenen Tickets der User, zusätzlich zu den Daten, die aus der Equipment-Datenbank stammen. IT-Mitarbeiter können sowohl auf die FAQ-Datenbank als auch auf die gesamte Ticket-Datenbank zugreifen, um ähnliche oder identische Tickets zu suchen, oder um z. B. eine doppelte Bearbeitung bereits im Vorfeld zu vermeiden.

Sämtliche Kommunikation, die zwischen den Anwendern und der IT-Abteilung stattfindet, wird in einem Anfragebogen erfasst und in einem bereits bestehenden Ticket gespeichert.

Sollten noch keine Tickets bestehen, werden diese angelegt. Auf diese Weise ist die gesamte Historie auf einen Blick zugänglich und die User können über die Webseite Kommentare hinzufügen. IT-Mitarbeiter entscheiden darüber, auf welche Nachrichten zugegriffen werden kann. So kann interne Kommunikation verborgen werden, während Antworten auf Anfragen im Usercenter veröffentlicht werden. Aufträge lassen sich leicht weiterleiten, wenn ein IT-Mitarbeiter sich ausgeloggt oder seinen Arbeitstag beendet hat.

