

HelpDesk pro unterstützt effektiv den Benutzersupport.
Ein gut funktionierender Support ist ein Schlüsselfaktor für Zufriedenheit in Ihrem Unternehmen.

Call Management

Ein HelpDesk pro Auftrag begleitet den gesamten Prozess von der Problembeschreibung bis zur Lösung. Ein Auftrag kann aus mehreren Teilaufträgen bestehen. Einige Informationen, wie Trouble-Ticket, die Kurzbeschreibung und Angaben über den Auftraggeber sind für alle Teilaufträge gleich. Andere Informationen sind Teilauftragsbezogen, wie der Termin, die Bearbeitungszeit und die Beschreibung des Teilauftrags.

Supportlevel

Ein 1st-Level-Supporter nimmt den Auftrag auf und wird den Auftrag selbst bearbeiten oder als Bearbeiter einen 2nd-Level-Supporter auswählen. Kann der 2nd-Level-Supporter den Auftrag nicht abschließen, wird er einen Folgeauftrag erzeugen und einen neuen Bearbeiter dafür festlegen. Auftragspezifische Felder können nur vom Eigentümer editiert werden, damit immer nachvollziehbar ist wer, was, wann und wie bearbeitet hat.

Service Level Agreements

Jeder Auftrag ist Prioritätsbezogen. Prioritätsstufen sind mit einer editierbaren Zeitspanne verknüpft. Mit Prioritätszuordnung zum neuen Auftrag wird das Abschlussdatum berechnet. So lassen sich Service-Level-Agreements realisieren.

Eskalationsmanagement

Ist ein Auftrag überfällig, kann eMail in drei Stufen an Auftraggeber und zuständige Supporter oder den Abteilungsleiter gesendet werden.

Call Eingabe

Bei der Auftragsaufnahme werden relevante Informationen angeboten:

- relevante Whiteboard-Einträge
- relevante Aufträge
- relevante KnowHow-Einträge.

Auftragsbearbeitung

Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt über die Auftragsdetails. Hier werden Problemlösungen hinzugefügt, Folgeaufträge erzeugt, Aufträge abgeschlossen und neueröffnet. Außer dem Administrator kann nur der zugeordnete Bearbeiter den Auftrag öffnen und editieren.

Auftragsübersicht

Die Auftragsübersicht dient der Auswahl und Analyse der Aufträge. Hierzu stehen umfangreiche Filter zur Verfügung. Filter lassen sich individuell abspeichern. Zum Beispiel „Zeige meine heutigen offenen Aufträge“.

Terminverwaltung

HelpDesk pro unterstützt die Termineinhaltung trotz Urlaub, Krankheit oder Abwesenheit

HelpDesk pro Wissensverwaltung

Zentrale Idee ist, dem Support jederzeit die erforderlichen Informationen an die Hand zu geben. Umgekehrt wird aus Aufträgen heraus Know-How erzeugt. Damit entsteht eine lernfähige und effiziente Supportbasis.

Whiteboard

Das Whiteboard stellt kurzfristig gültige Informationen zur Verfügung. Diese Informationen können an Arbeitsplätze, Abteilungen oder Aufträge gekoppelt werden.

Know-How-Einträge

Know-How-Einträge beziehen sich auf Geräte oder Software bzw. Typen. Da HelpDesk pro über SMOsuite* oder die Konfiguration der Arbeitsplätze bekannt ist, wird dies bei Eingabe zur Verfügung gestellt. Know-How-Einträge bestehen aus Überschrift, Beschreibung und Zuordnung.

KnowlegdeBase

Komplexe Problemlösungsprozesse werden in der KnowlegdeBase abgebildet. Jedem Problem werden über Ursachen "Hypothesen*" zugeordnet und Verfahren und Tests vorgeschlagen, um die Ursache zu identifizieren. Dabei kann der entstehende Aufwand kategorisiert werden. KnowledgeBase-Einträge lassen sich an Geräte oder Kategorien koppeln. Einem bestimmten Auftrag lassen sich Problemlösungen zuordnen.

Eine interessante Erweiterung ist die Intranetschnittstelle HelpDeskWEB.

Weitere Informationen im Internet unter <http://Softwaremanagement.org>

