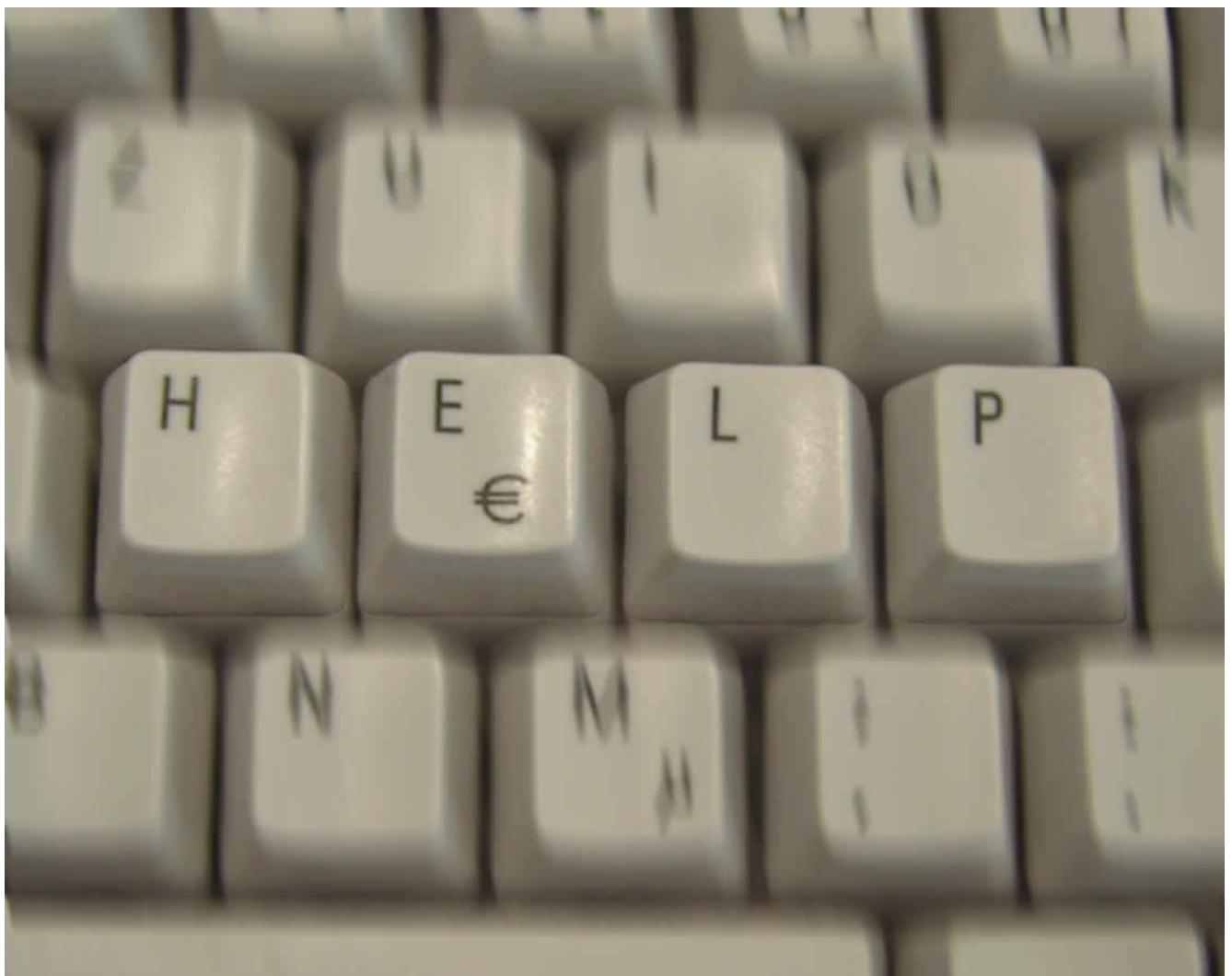


*"Versprochen.
Wir verraten niemandem,
wie Sie vorher gearbeitet
haben."*

Thomas Ströbele, GF yourIT oHG

Docuframe[®] HelpDesk

Online- / Offline-Ticketsystem für Ihre Kundenanfragen
Supportmitarbeiter effizient einsetzen
Aufwand automatisch erfassen
Kundenzufriedenheit erhöhen



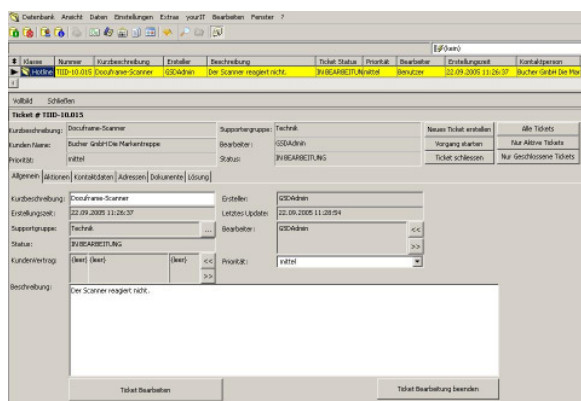
Was ist ein HelpDesk?

Ein HelpDesk ist ein System für den internen IT-Support und die externe Kundenbetreuung. Kundenanfragen werden in Form von so genannten Tickets aufgenommen und anhand eines optimierten Ablaufs bearbeitet.

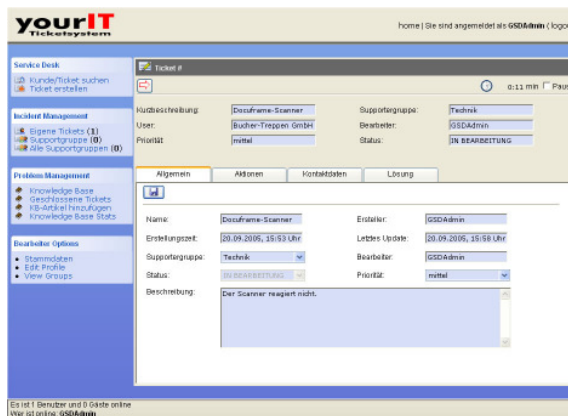
Zur Lösung einer Anfrage wird eine Wissensdatenbank mit bereits gelösten Problemen verwendet. Durch das integrierte Eskalationsmanagement wird gewährleistet, dass vertragsabhängige Reaktionszeiten für den Kundensupport eingehalten werden.

Ablauf des HelpDesk-Systems

Ein FirstLevel Support nimmt eine Kundenanfrage entgegen und erstellt ein Ticket. Kann mit Hilfe der Wissensdatenbank keine Lösung gefunden werden, wird das Ticket einer SecondLevel Supportgruppe zugeordnet. Das Ticket kann somit von einem Mitarbeiter der Supportgruppe zur Bearbeitung übernommen werden. Die Bearbeitungszeit wird hierbei automatisch protokolliert. Wird das Ticket innerhalb einer kundenspezifischen Reaktionszeit nicht bearbeitet so wird ein Eskalationsprozess gestartet. Ist das Problem gelöst, wird der Kunde automatisch per Email benachrichtigt und die Lösung in die Wissensdatenbank übernommen.



Ansicht Docuframe®



Ansicht WebClient

Docuframe und Internet

Der komplette Ablauf kann sowohl mit Docuframe® als auch mit dem WebClient im Internet erfolgen. Für die Kunden besteht die Möglichkeit sich im Internet über den Stand ihrer Anfragen zu informieren. Mit Hilfe der Wissensdatenbank im Internet können sie selbst Lösungen zu bekannten Problemen finden und somit sehr schnelle Hilfe erhalten. Dadurch werden zusätzlich die Supportmitarbeiter entlastet.

Vorteile durch HelpDesk

- Die Kundenzufriedenheit wird durch die verkürzte Problemlösungszeit und der Möglichkeit zur Ticketverfolgung deutlich gesteigert.
- Die Mitarbeiter können effizienter eingesetzt werden, da sich die Kommunikationswege durch die Gruppenzuweisungen stark verkürzen.
- Die Einhaltung von vertraglich festgelegten Reaktionszeiten wird durch das Eskalationsmanagement sicher gestellt.
- Besseres Wissensmanagement durch die automatische Erweiterung der Wissensdatenbank mit jedem gelösten Ticket.

Die miTgroup erstellt maßgeschneiderte Lösungen auch für Ihr Unternehmen. Als Partnergruppe der GSD Software mbH ergänzt sie die bewährten Funktionalitäten der Standardsoftware Docuframe® um anwendungsorientierte Gesichtspunkte. Aus einer intelligenten Kombination von Standard und individuellen Anpassungen entstehen ganzheitliche Lösungen, die sich nahtlos in jedes Unternehmensumfeld einfügen.

Typisch für die miTgroup ist, dass neue Lösungswege aus erfolgreichen Projekten umgehend in die Weiterentwicklung der miTgroup-Produkte für Docuframe® einfließen. Das Ergebnis ist eine Produktpalette, die aktuelle Aufgabenstellungen aus allen Bereichen Ihres Unternehmens bewältigt. Die miTgroup-Produkte für Docuframe® stehen neben unseren direkten Kunden auch den Kunden der Docuframe® Vertriebs- und Entwicklungspartner zur Verfügung.

Hechingen • Mainz • Kreuztal • Lauda-Königshofen • Egg bei Zürich (CH)

Der Entwicklungspartner:

yourIT yourIT oHG
 Neustraße 12
 72379 Hechingen
 Fon (0 74 71) 9 30 10-0
 Fax (0 74 71) 9 30 10-15
 mailto:eBilling@yourIT.de
 http://www.yourIT.de



Ihr Vertriebspartner:

