

Weilgut Helpdesk

■ Art der Anwendung:

Die Lösung für den Support und Kundendienst

■ Funktionen:

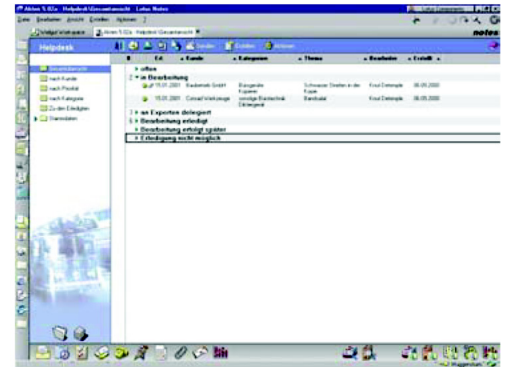
- Erfassung, Kategorisierung und Bewertung eingehender Support-Anfragen
- ToDo-Management
- Weitergabe an Experten
- Verwaltung von Verträgen für Support und Wartung
- Eskalationsmanagement
- Telefonieanbindung
- Automatischer Aufbau einer Know-how Datenbank
- Service-Anfragen und Recherchen im Internet und in Notes
- Inventarisierung von beliebigen Produkten, Systemen usw.
- Zeit-, Kosten- und Spesenerfassung inkl. Auswertung
- direkte Abrechenbarkeit von Serviceanfragen
- umfangreiche statistische Auswertung

■ Integrierte Produkte:

- Weilgut Office – Bürokommunikations- und Dokumentenmanagement-System
- Weilgut Inventory – Inventarisierung für Kunden und Mitarbeiter
- Weilgut Claim – Leistungs- und Zeiterfassung
- Weilgut Address – Bearbeitung und Management von Adressen

■ Beschreibung:

Weilgut Helpdesk unterstützt im Schwerpunkt die Fachabteilungen Support und den internen Kundendienst. Als ein Modul der Weilgut eOffice Produktlinie setzt es nahtlos auf Weilgut Office und nutzt dessen gesamte Funktionalität.

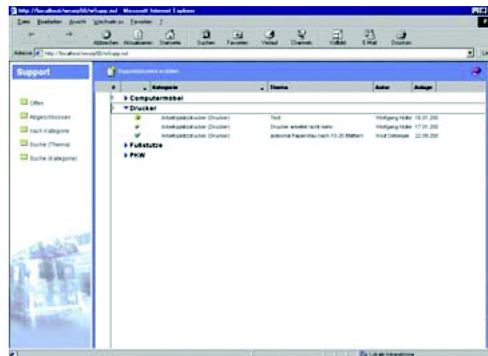


Weilgut Helpdesk lässt sich durch den modularen Aufbau und mit Hilfe von Schnittstellen problemlos in vorhandene Datenstrukturen unterschiedlicher Unternehmensbereiche integrieren. Eingehende Hotline-Anfragen werden kategorisiert, Prioritäten gesetzt und mit Hilfe des eingebundenen Aufgaben-Managements den Experten zugewiesen. Eine Identifikation der Anrufer erfolgt über die zentrale Adressdatenbank. Das Hotline-Team erhält eine Kontrollmöglichkeit über aktuelle Wartungsverträge, Supportkontingente der Kunden, Gewährleistungsfristen und das Produktfolio. Mit dem integrierten Paket Weilgut Office legen Sie ergänzenden Korrespondenz, Protokolle, Eingangspost usw., zu der Hotline-Anfrage ab und haben damit eine lückenlose Dokumentation aller Vorgänge.

■ Schnelle Reaktion und Wissen rund um die Uhr

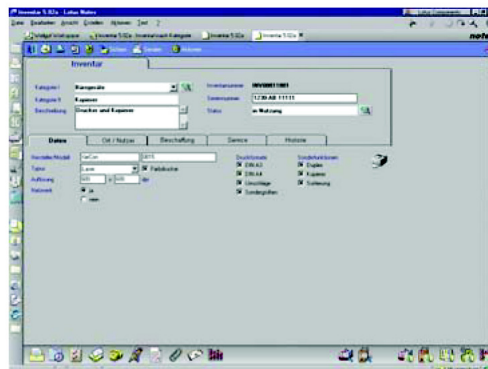
Von der Fehlermeldung bis zur Musterlösung wird der gesamte Vorgang systematisch aufgezeichnet. Eine Lösungsrecherche auf dieses vorhandene Wissen unterstützt den Support und beschleunigt die Abwicklung.





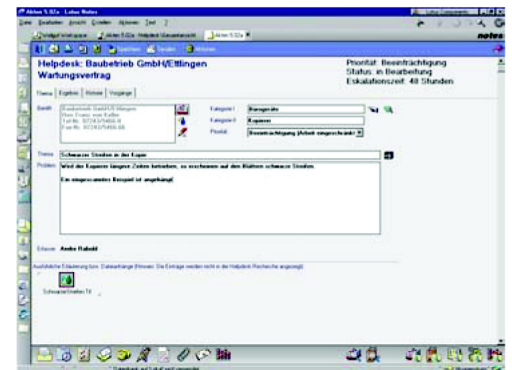
Diese Informationen stehen Ihren Kunden und Mitarbeitern 24 Stunden an allen Wochentagen im Internet zur Verfügung. Wird dort die gewünschte Lösung nicht gefunden, erfolgt die Aufnahme der Anforderung direkt im Internet und damit automatisch in Ihr Helpdesk-System. Der Support löst das Problem und liefert auf demselben Wege die Lösung wieder an den Anfrager zurück.

■ Eskalation



Gerät eine Anforderung in Vergessenheit oder kann aus anderen Gründen nicht bearbeitet werden, schaltet das System automatisch weitere Beteiligte ein. Diese erhalten in Abhängigkeit der Priorität des Vorganges nach einer vorgegebenen Zeit eine elektronische Mitteilung.

■ Inventarisierung



Mit dem integrierten Modul Weilgut Inventory kann der Service sofort auf alle Informationen inventarisierter Gegenstände zurückgreifen. Dabei kann es sich um den PC eines Mitarbeiters, aber auch um die an den Kunden gelieferten Produkte handeln. Die hinterlegten Eckdaten und Informationen sind frei definierbar. Um die Status-Verwaltung, Update-Kontrolle usw. kümmert sich Weilgut Inventory.

■ Leistungs- und Zeiterfassung

Durch die integrierte Leistungs- und Zeiterfassung ist ein mächtiges Instrumentarium zur Dokumentation Ihrer Aktivitäten gegeben. Die Verwendung von frei einstellbaren Buchungskonten bildet die Grundlage für verschiedenste Kunden-, Vorgangs- und sonstige Auswertungen. Die Erfassung von Auslagen ergänzt das System und ist mit der Zeiterfassung die Grundlage für Ihre Leistungsabrechnung.

■ Statistik und Historie

Alle Aktivitäten werden protokolliert und gehen in die Statistik ein. Auswertungen wie z.B. der Auslastungsgrad der Mitarbeiter, Kostenbelastung, Antwortzeiten oder Anrufe pro Monat sind sofort abrufbar.

