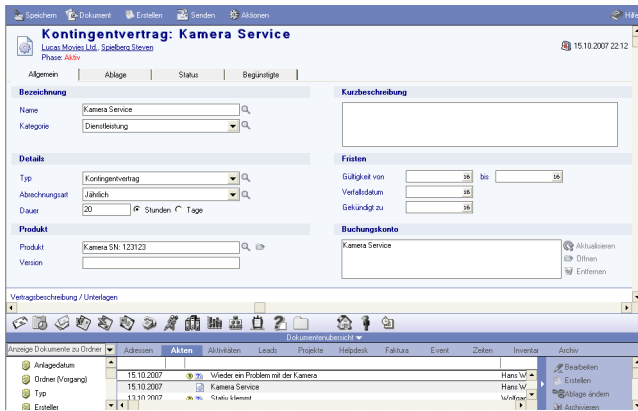




# Weilgut Helpdesk

## ■ Inventarisierung



Mit Hilfe des integrierten Moduls Weilgut Inventory haben Sie die Möglichkeit, Hardware, Produkte, Wartungs- oder Kontingentverträge zu hinterlegen. Dafür stehen Ihnen die Eingabemasken Allgemein, Ablage, Status und Begünstigte zur Verfügung. Dort können Sie die Produktversion eintragen, die der Kunde bei Ihnen bezogen hat, sowie Abrechnungsart, Buchungskonto mit Fristen und vieles mehr. Auf dieser Grundlage können Sie und Ihre Supporter jede Serviceaktivität gezielt und im Sinne des Kunden steuern und dabei die Statusverwaltung und Update-Kontrolle nutzen.

Im Reiter **Status** können Sie den Vertrag aktiv/deaktiv schalten oder Wiedervorlagen anlegen.

Im Reiter **Begünstigte** definieren Sie die Personen, die laut Vereinbarung mit dem Kunden befugt sind, eine Supportleistung in Anspruch zu nehmen.

Jede Inventarisierung kann dank der integrierten Adressverwaltung mit Bezug zur Kundenadresse vorgenommen werden.

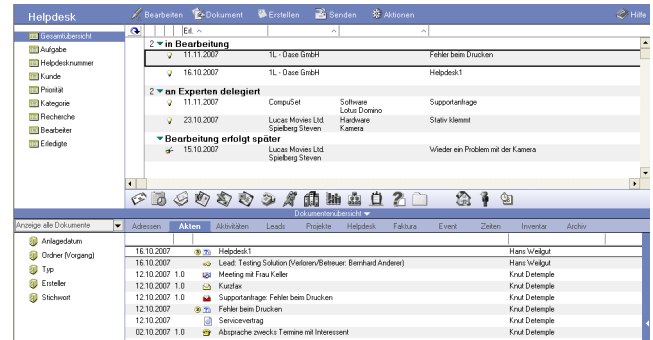
## ■ Helpdeskfall im System anlegen



Zu jedem eingehenden Supportfall kann ein Ticket angelegt werden, das die Bezeichnung, die Problembeziehung, die Problemqualität und den Typen beinhaltet. Im oberen Bereich der Eingabemaske werden wichtige Informationen für den Kundenbetreuer angezeigt: Name des Unternehmens und der anfragenden Person, Vertragsinformationen, abgenommene sowie die noch verfügbaren Supportzeiten.

## ■ „Meine“ Helpdesk-Fälle

In der Helpdesk-Übersicht werden dem Supporter alle offenen Helpdesk-Fälle angezeigt, die an ihn gerichtet sind.



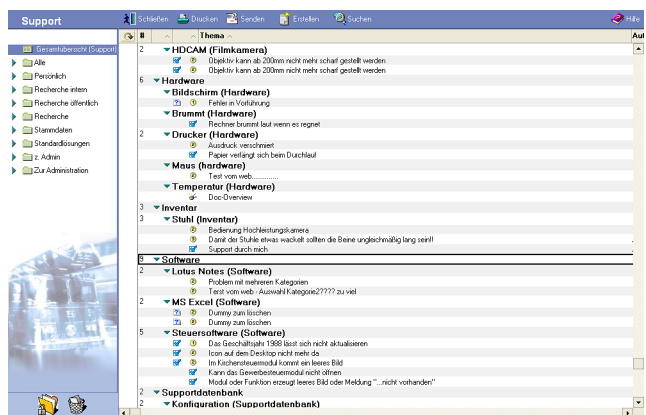
Dabei kann er direkt alle Informationen aufrufen, die er für eine optimale Bedienung des anfragenden Kunden benötigt: Adresse, vorherige Helpdeskfälle, anfragende Firma oder die aktuelle Produktversion.

Über die Filter in der linken Spalte können die angezeigten Informationen nach Aufgabe, Helpdesknummer, Kunde, Priorität, Kategorie, Recherche, Bearbeiter oder Erledigte gefiltert werden.

Dank des integrierten Moduls Weilgut DMS kann der Kundenbetreuer in der unteren Dokumentenübersicht weitere Informationen abrufen und diese nach verschiedenen Kriterien filtern.

Das bedeutet: Mit dieser Helpdesk-Übersicht können eingehende Anfragen schneller erfasst werden, ein Termin festgelegt oder die Anfrage delegiert werden.

## ■ Know-how-Datenbank nutzen



Die Support-Übersicht hilft dem Service bei der Recherche ähnlicher Fälle in der Vergangenheit, um schnell einen Lösungsansatz zu finden. Dafür stehen eine Volltextsuche und zahlreiche Filtermöglichkeiten zur Verfügung.

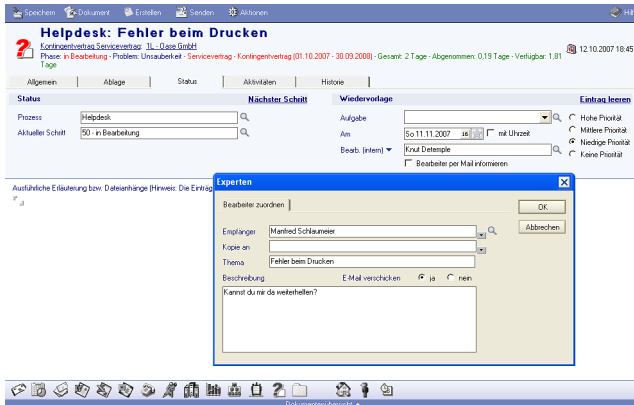
Dahinter steht eine Know-how-Datenbank, in der systematisch und weitgehend automatisiert alle Supportfälle und Lösungen protokolliert werden.

# Weilgut Helpdesk

Ihr Nutzen: Wissen geht nicht verloren, Sie können Ihre Kunden langfristig schneller bedienen und ersparen sich unnötige Doppelaufwände in der Abwicklung von Supportfällen.

## ■ Delegieren

Wenn ein Problem vom Kundenbetreuer nicht selbst gelöst werden kann, schickt er eine Aufgabe an einen Experten.



Er öffnet dazu den Assistenten "Experten" und ordnet den gewünschten Experten als Empfänger zu. Dieser erhält die Mitteilung in Form einer E-Mail und kann den Helpdeskfall im System nachvollziehen.

Der hinterlegte Dringlichkeitsstatus bestimmt automatisch einen Erledigungstermin. Die Aufgabe erscheint nach Übernahme durch den Experten in dessen ToDo-Übersicht.

Die Problemlösung liefert er an den auftraggebenden Kundenbetreuer zurück. Jede Information an den Kunden wird automatisch zu dem bearbeiteten Helpdeskfall abgelegt und ist damit bei weiteren Betreuungsvorgängen wieder aufrufbar.

In den Grundeinstellungen kann festgelegt werden, ob bei bestimmten Bearbeitungsschritten automatisch ein kurzer Statusbericht erstellt wird, den der Kundenbetreuer an den Kunden sendet.

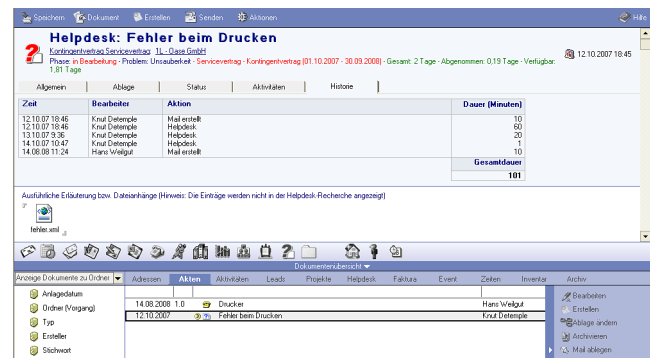
## ■ Zeiterfassung

Bei jedem Bearbeitungsvorgang besteht die Möglichkeit, direkt die Zeiterfassung aufzurufen und die erbrachten Leistungen zu erfassen. Die notwendigen Parameter wie Kunde und Wartungsvertragsnummer sind dabei automatisch hinterlegt. Damit reduzieren Sie die Verwaltungsaufwände Ihres Personals erheblich.

## ■ 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 Vorgangs nach einer vorgegebenen Zeit eine elektronische Mitteilung.

## ■ Historie & Statistik



Über den Reiter **Historie** können Supporter jeden Bearbeitungsschritt und die Bearbeitungsdauer von allen intern Beteiligten nachvollziehen.

Da das System jede Aktivität protokolliert, können **statistische Auswertungen** erstellt werden, zum Beispiel über den Auslastungsgrad des Personals, über die Kostenbelastung, Antwortzeiten oder Anrufe pro Monat.

## ■ Integrierte Adressverwaltung

Dank des integrierten Moduls Weilgut Address können alle Vorgänge mit Bezug zur Kundenadresse abgewickelt und dokumentiert werden. Die Adressverwaltung kann dabei nicht nur im Support, sondern nach Wunsch im gesamten Unternehmen genutzt werden.

## ■ Integrierte Dokumentenverwaltung

Dank des integrierten Moduls Weilgut DMS kann jede Korrespondenz, jeder Vorgang, jedes Telefonat, jedes versandte oder eingegangene Dokument elektronisch verwaltet werden. Die Dokumentenverwaltung kann dabei nicht nur im Support, sondern nach Wunsch im gesamten Unternehmen genutzt werden.

