

MyHelpdesk - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von Zubler&Partner AG

Adresse: https://www.myhelpdesk.ch/main.asp

My Helpdesk Version 1.4.1

Hilfe / Support

- Zur Übersicht
- Supportanfrage erstellen
- Supportanfrage suchen
- direkt suchen
- Auswertungen

Verwaltung

- Einstellungen

Allgemein

- Anregung / Vorschlag
- Release Notes
- Über MyHelpdesk

Eingeloggt als: EEGLOFF
Rolle: Supporter
Kunde: ZUBLER & PARTNER AG

Alle Supportanfragen - Eigene Supportanfragen

SID	Problem / Aufgabe	Prio	Status	Kontakt Person	Zuständig	I
Central Station AG						
907	ADSL Unterbrüche in Basel	N	In Bearbeitung	Lenz Thomas	Rufle Siegfried	
1066	Benutzer-Liste der DE-User (ind. forwards@group ...	N	Rückfrage	Willim Marius	Willim Marius	
1151	Neuer Standort Spreitenbach	N	In Bearbeitung	Lenz Thomas	Rufle Siegfried	
Huba Control AG						
1154	Barcode Excel	N	Rückfrage	Mülhauser Beat	Mülhauser Beat	
1341	Online-Lexikon (Intranet) funktioniert nicht	!	Weitergeleitet	Grimm Mirko	Lütolf Urs	
1257	PC überprüfen, fährt nicht herunter	N	Rückfrage	Waser Alfred	Waser Alfred	
1259	DNS Probleme mit chwusrv01	!	Rückfrage	Baumgartner Roland	Baumgartner Roland	
1226	DNS Probleme	N	Rückfrage	Baumgartner Roland	Baumgartner Roland	
295	Administratorenrechte	N	Weitergeleitet	Rabel Roland	Baumgartner Roland	
969	SAN-Switch in Betrieb nehmen	N	In Bearbeitung	Baumgartner Roland	Rufle Siegfried	
1247	Backup auf chwusrv05	!	In Bearbeitung	Baumgartner Roland	Rufle Siegfried	
1253	BatteriePack für USV	N	In Bearbeitung	Baumgartner Roland	Lütolf Urs	
1343	Lokaler Drucker scannt nicht farbig	N	Zugewiesen	Ernst Matthias	Lütolf Urs	
1350	wie vor langer Zeit bestellt	!	Zugewiesen	Baumgartner Roland	Lütolf Urs	
1059	PDF-Druckerinstallation an den Ofenrechnern	N	Zugewiesen	Hess Jürg	Baumgartner Roland	
1199	Firmware Update auf allen Huba Switch	N	Zugewiesen	Baumgartner Roland	Lütolf Urs	
1200	Firmware der Firewalls überprüfen	N	Zugewiesen	Baumgartner Roland	Lütolf Urs	
Zubler & Partner AG						
1319	Backupkapazität	N	Zugewiesen	Rufle Siegfried	Rufle Siegfried	
981	AV für DataCenter	N	Zugewiesen	Werner Ueli	Rufle Siegfried	
1339	OnlineBackup SERVER01 Verkaufter Speicherplatz	!	Offen an ZP	System	System	!
1342	OnlineBackup SERVER01 Diskspace	!	Offen an ZP	System	System	!
1107	Web 1 und Web 2 virtualisieren	N	Weitergeleitet	Rufle Siegfried	Zubler Mike	

**„MyHelpdesk“
Einfach, kostengünstig und
zuverlässig!**

- Keine zusätzliche Installation auf den Clients nötig
- Transparenz für den Kunden
- Einfache Administration und Wartung
- Zugriff via Intranet oder Internet

Funktionen

Einige Hauptmerkmale des MyHelpdesk Systems:

- Erstellen, bearbeiten und schliessen von Supportanfragen.
- Statusinformationen können gesetzt werden (offen, in Bearbeitung etc.)
- Erstellen von „Internen“ Tickets (für Kunde nicht sichtbar)
- Verwaltung von Kunden und Benutzer
- Verwaltung von Berechtigungen
- Automatische dreistufige Benachrichtigung des Supportteams (per Email) bei Ankunft einer neuer Anfrage
- Umfangreiche Suchfunktion
- Autovorlagen zum Beispiel für Wartungsaufträge
- Keine Benutzerbeschränkung

Funktionsweise

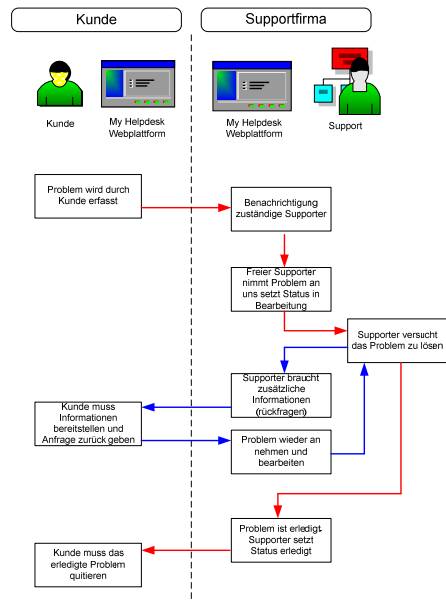
Die Funktionsweise und Benutzung des Systems ist sehr einfach. Alles was man benötigt um mit dem MyHelpdesk Tool zu arbeiten ist einen Computer mit einem Internet Browser sowie einer Verbindung ins Internet. Das eigentliche MyHelpdesk Tool läuft als Webanwendung im Internet.

Status Szenarien

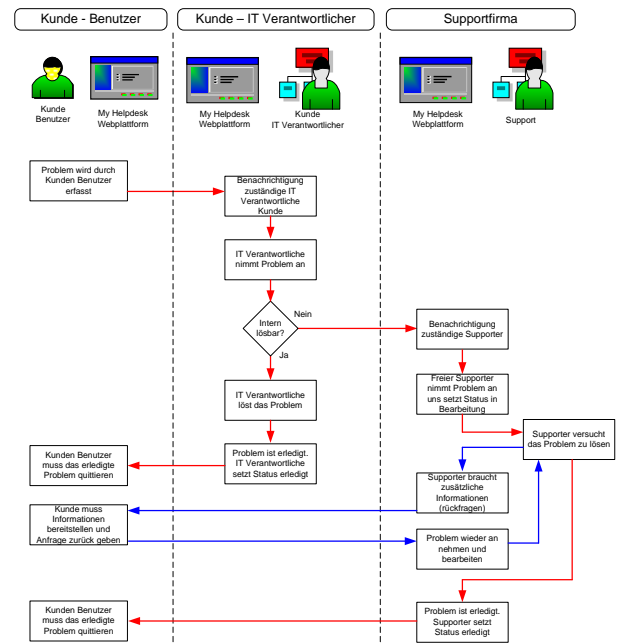
Es wurden zwei Status Szenarien implementiert, damit das MyHelpdesk Tool auch universell genutzt werden kann.

Das erste Szenario ist an die „normale“ Kunde – Supportbeziehung angelehnt. In welchem Supportanfragen eröffnet werden und vom Support bearbeitet werden können. Das zweite Szenario wurde für grössere Firmen erstellt, welche vor Ort in erster Linie einen IT Verantwortlichen haben. Diesem steht dann offen welche Arbeiten er weiter geben möchte oder selber erledigen kann.

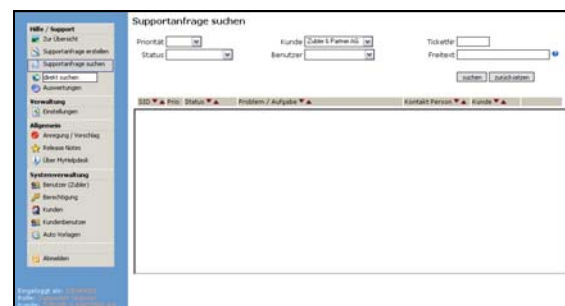
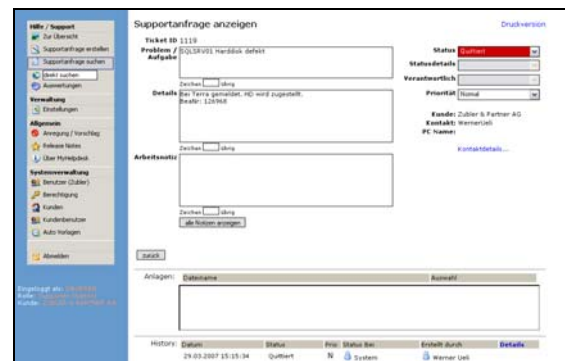
Szenario Kunde-Support



Szenario Kunde mit IT Verantwortlichen



Screenshots



My Helpdesk
Ihr neues Supportwerkzeug
www.myhelpdesk.ch

ZUBLER & PARTNER AG
Informatik
Bits with Bite

Hauptsitz:
Hardstrasse 72
CH-5430 Wettingen
Tel. +41 56 437 80 40
Fax. +41 56 437 80 59

Geschäftsstelle Bern:
Industriestrasse 53
CH-3052 Zollikofen
Tel. +41 31 300 40 20
Fax. +41 31 921 53 20

www.zubler.ch

info@zubler.ch