

MyHelpdesk Version 1.1

eigene - offene Supportanfragen

SID	Prio	Status	Problem	Kunde	Kontakt Person	E	A
82	N	Offen	BPC222 im Ofenraum s ...	Huba Control	Baumgartner Roland		
83	N	Offen	Lästige Meldung ...	Huba Control	Anliker Peter		
84	N	Offen	Intranet kann im Out ...	Huba Control	Schütz Reinhard		

aktualisieren

alle Teams - offene Supportanfragen

SID	Prio	Status	Problem	Kunde	Kontakt Person	E	A
18	N	Zugewiesen	Outlook Berechtigung ...	Huba Control	Baumgartner Roland		
81	N	In Bearbeitung	111	TestMandant	112233		
63	N	Weitergeleitet	RAS GB	Huba Control	Baumgartner Roland		
46	N	Weitergeleitet	Outlook in Frankreic ...	Huba Control	Baumgartner Roland		

aktualisieren

Eingelogggt als: BPC21
Rolle: Supporter
Kunde: ZUBLER

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

„MyHelpdesk“
Einfach, kostengünstig und zuverlässig!

Funktionen

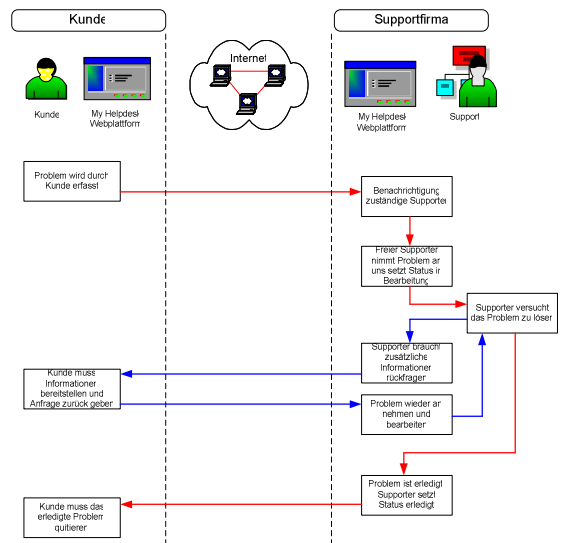
Einige Hauptmerkmale des MyHelpdesk Systems:

- Erstellen, bearbeiten und schliessen von Supportanfragen.
- Statusinformationen können gesetzt werden (offen, in Bearbeitung etc.)
- Verwaltung von Kunden und Benutzer
- Verwaltung von Berechtigungen
- Automatische dreistufige Benachrichtigung des Supportteams (per Email) bei Ankunft einer neuer Anfrage
- Umfangreiche Suchfunktionen
- Keine Benutzerbeschränkung

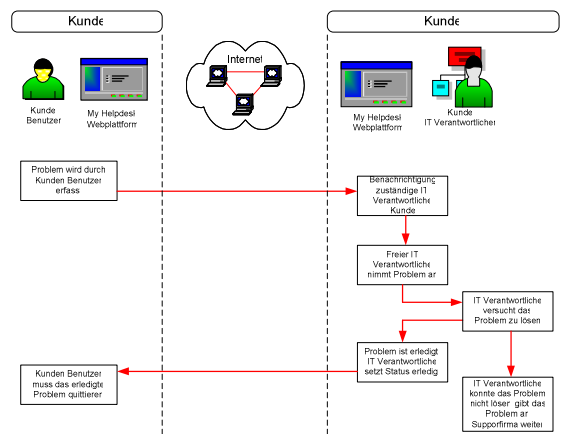
Status Szenarien

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



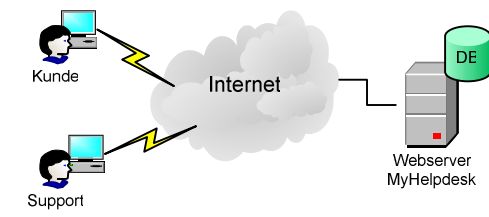
Szenario Kunde mit IT Verantwortlichen



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 eine Verbindung ins Internet. Somit sind **keine zusätzlichen Clientinstallationen** notwendig. Das eigentliche MyHelpdesk Tool läuft auf einem Webserver im Internet. Das MyHelpdesk Tool benötigt den IIS und wurde mit ASP realisiert. Im Hintergrund wird für die Speicherung der Informationen und Daten eine MSSQL Datenbank benutzt.

Funktionsweise



Versionen (Installationsarten)

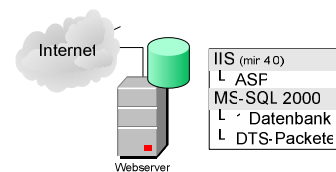
Das MyHelpdesk Tool gibt es in zwei verschiedenen Varianten.

Erste Variante

Die erste ist sehr einfach. Wir Installieren ihr MyHelpdesk System auf einem unserer Webserver. Sie benötigen keinen eigenen Webserver und somit auch keine Zeit um eine Installation vorzunehmen.

Zweite Variante

Bei der Zweiten Variante benötigen Sie einen Webserver, auf dem das MyHelpdesk System installiert werden kann. Um das System erfolgreich zu betreiben sind folgende Anforderungen an das System gestellt.



Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme

Zubler & Partner AG

Hardstrasse 72
5430 Wettingen

+41 (56) 437 80 40

info@zubler.ch

www.zubler.ch



ZUBLER & PARTNER AG