



**CAS Mittelstand**

A SmartCompany of CAS Software AG



# Helpdesk

Service und Support



### Auf einen Blick

- Optimal das Ticketsystem durch organisiert
- Automatische Zeiterfassung
- Effiziente Erfassung von Supportanfragen
- Regelgesteuerte interne und externe Benachrichtigungen
- FAQ-Datenbank
- Kundencockpit

## Professioneller Service

Ein optionales Ticketsystem organisiert einfach und transparent alle Serviceanfragen, regelt Übergaben, Benachrichtigungen und stellt die Ergebnisse in einer FAQ-Datenbank für alle Servicemitarbeiter bereit. Die automatische Zeiterfassung für die Bearbeitung der Tickets und verwendete Sachmittel gewährleisten volle Kostenkontrolle. Auswertungen für Bereiche oder einzelne Kunden liefert CAS genesisWorld auf Knopfdruck. So funktioniert Ihr Service professionell.

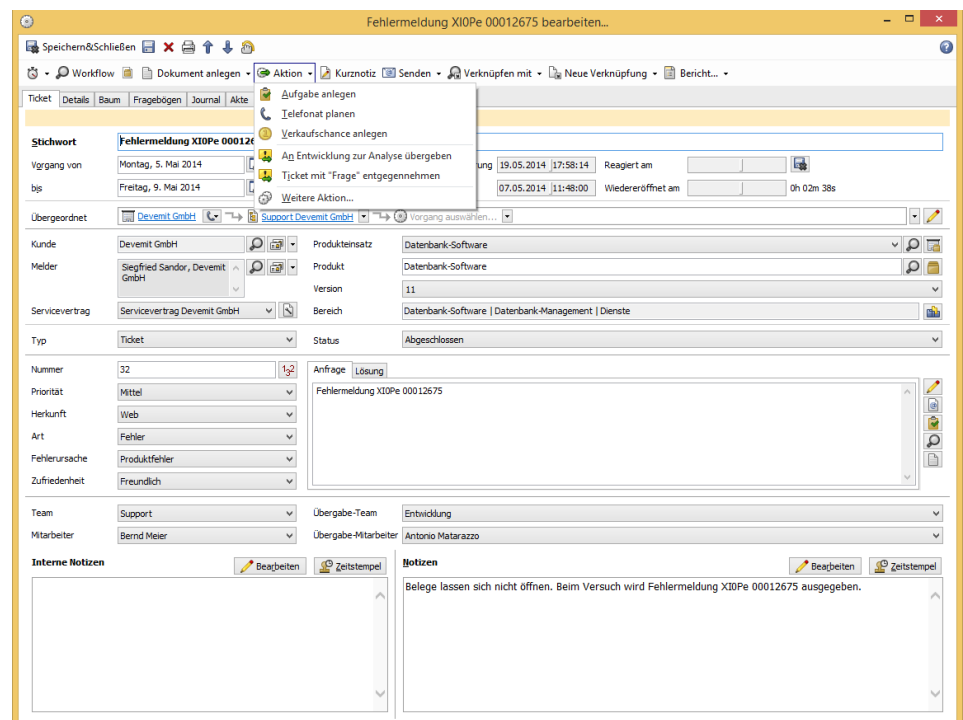
Mit dem Modul Helpdesk werden **Supportanfragen** effizient erfasst und bearbeitet. Die Mitarbeiter schreiben Serviceaufträge, überblicken den Produkteinsatz und halten individuelle Vereinbarungen fest.

### Automatisch erfasste Servicefälle

Bereits bei der Annahme ordnet das Modul Helpdesk Servicefälle automatisch einem Kunden zu oder der Kunde trägt seine Anfragen über das Internet direkt ein. Die regelgesteuerte interne und externe Benachrichtigung gewährleistet eine sichere und schnelle Bearbeitung. Dabei werden Troubleshooting-Pools ebenso unterstützt wie die Troubleshooting-Übergabe.

### Top-Service mit FAQ-Datenbank

Die bearbeiteten Troubleshooting-Tickets fließen in eine FAQ-Datenbank. Die FAQ-Dokumente stehen den Supportmitarbeitern zur Verfügung, die sie leicht durchsuchen können. Ausgewählte FAQ-Dokumente können extern in einem Online-Portal öffentlich gestellt werden. So ist Top-Beratung garantiert. Zusätzlich tragen die kompletten Kundenakten zur hohen Servicequalität bei. Schon bei der Annahme und Bearbeitung von Service-Anfragen weiß der Mitarbeiter alles Notwendige. Helpdesk bietet ein vollständiges Bild des Kunden – mit der Vertragsverwaltung, der Zuordnung von gekauften Produkten zu Kunden und der Dokumentation aller Service-Aktivitäten.



Helpdesk unterstützt Servicemitarbeiter bei der Abwicklung von Service- und Supportanfragen.



## Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen

### Produkteinsatz-Management

- Erscheinungsdatum und Supportfreigabe der Produkte
- Zentrale Eingabe der Versionsinformation
- Steuerung der Produkteinsätze
- Detaillierte Angaben zu Anpassungen und Wartungsvereinbarungen

### Servicevertrags-Management

- Effiziente Verwaltung von Serviceverträgen mit Erreichbarkeitszeiten
- Reaktionsfristen und Ansprechpartner nach Anfragepriorität
- Vorbelegung der Vereinbarungen für Standardverträge

### Troubleticket-Management

- Telefonie- und E-Mail-Anbindung an CAS genesisWorld oder selbstständige Online-Erfassung von Support-Anfragen für Servicekunden
- Unterstützung verschiedener Supportmanagement-Stufen
- Periodisierung von Troubletickets
- Zuordnung zu Produkten oder Funktionsbereichen
- Zugriff auf alle Angaben zu Produkt, Produktversion, Produkteinsatz und Servicevertrag inkl. einer Troubleticket-Historie
- Anzeige der Reaktionsfrist in Abhängigkeit von Priorität und Servicevertrag und Zugriff auf E-Mail-Vorlagen
- Datei-Anhänge zum Versand an Produkthersteller oder Melder

### FAQ-Datenbank

- Suchfunktion bei der Bearbeitung von Troubletickets, z. B. in gelösten Troubletickets des betroffenen Produkts oder Funktionsbereiches
- Veröffentlichung ausgewählter FAQ-Dokumente
- Herunterladbare Datei-Anhänge im Online-Portal
- Automatische oder manuelle Erfassung
- Bearbeitungszeiten mit globalen und kundenindividuellen internen und externen Stundensätzen
- Komfortable Auswertungen z. B. Kundenbezogen oder Sachmittelbezogen

### Integrierter Web-Client

- Online-Erfassung von Support-Anfragen mit Datei-Upload
- Übersicht über alle offenen und bearbeiteten Anfragen
- Einfache Wiedervorlage von abgeschlossenen Anfragen
- Reporting und Rechnungswesen
- Flexibel konfigurierbare Reports zu Support-Aufwand und Reaktionszeiten
- Kundencockpit zur schnellen Übersicht auf alle zum Kunden verfügbaren Informationen

### Vorteile

- ✓ Schnelle Reaktionszeiten
- ✓ Verbessertes Service
- ✓ Hohe Kundenzufriedenheit
- ✓ Vereinfachte Prozesse
- ✓ Flexibel und komfortabel für Anwender



## Helpdesk online – Support, der schnell von der Hand geht

Durch die neue Benutzeroberfläche und die individuelle Konfigurierbarkeit ist das Modul Helpdesk online auf die Bedürfnisse und Anforderungen der CAS genesisWorld-Anwender zugeschnitten. Das Design von Helpdesk online wurde auf gerätetypische Oberflächeneigenschaften optimiert und auf die Bedienung per Touchpad zugeschnitten. Das bietet höchste Benutzerfreundlichkeit auch auf Tablet-PCs.

Zentrale Komponente des Portals ist die individuell konfigurierbare Liste, die sowohl für Listen von Anfragen als auch für FAQ-Ergebnislisten verwendet wird. Einzelne Tickets sind so strukturiert im System hinterlegt und der Kunde ist direkt nach einer Anmeldung optimal über den Bearbeitungsstatus seiner Anfragen informiert.

Support-Mitarbeiter profitieren von vielen Möglichkeiten innerhalb der Anfragen. Diese können durch Kommentare oder Dateien mit zusätzlichen Informationen angereichert werden. Das sorgt insgesamt für einen komfortableren Support-Prozess und schnellere Reaktionszeiten. Mit dem Portal Helpdesk online steht auch internationalen Kunden ein umfassendes Support-Portal zur Verfügung, da es auch mehrsprachig verfügbar ist.

Zentrale Komponente des neuen Portals ist die individuell konfigurierbare Liste, die sowohl für Listen von Anfragen als auch für FAQ-Ergebnislisten verwendet wird.

### Interessiert?

Sie möchten mehr über **Helpdesk** erfahren?  
Wir beraten Sie gerne!



NEWA Systemhaus GmbH  
Werner-von-Siemens-Str. 1  
88521 Ertingen  
www.newa.de  
Tel.: 07371 9594-0  
E-Mail: info@newa.de