

xTICKET für professionellen IT-Support als Dienstleister

Als Mitarbeiter eines IT-Service Unternehmens ist es Ihre Aufgabe die gemeldeten Probleme Ihrer Kunden, unter Umständen auch aus mehreren Niederlassungen, möglichst schnell und effizient zu lösen – dabei spielt transparente Kommunikation und klare Aufgabenverteilung eine große Rolle.

xTICKET ist ein Ticket-System zur Verwaltung von Service-Aufträgen (Tickets) für Ihre Abteilung zur technischen Unterstützung (Support / Help-Desk) Ihrer Kunden. Dies kann z.B. eine Anforderung zur Installation einer Software oder die Meldung von Fehlern eines Systems sein. Die Tickets können dabei entweder direkt durch Ihren Kunden oder durch Ihre Mitarbeiter über ein einfach zu bedienendes Web-Interface erstellt und verfolgt werden.

xTICKET dient:

- der digitalen Erstellung, Delegation (zur Bearbeitung oder Kontrolle), Freigabe und Archivierung von Tickets über interne und externe Ereignisse.
- der klaren Regelung der Aufgaben bei mehrstufigen Support-Architekturen (von First- bis Third-Level).
- der transparenten Dokumentation des gesamten Lebenszyklus, von Erstellung bis Archivierung, eines Tickets.
- der statistischen Auswertung des Service-Levels (Reaktions-Geschwindigkeit, Bearbeitungs-Volumen) der technischen Abteilung.

Jeder Kunde, der von Ihnen für die Nutzung von xTICKET freigeschaltet wird, kann sehr einfach ein Ticket erstellen und somit z.B. auf ein Problem aufmerksam machen. Mit der Erstellung eines Tickets kann er zugleich auch die Priorität des Problems oder eine Frist für dessen Lösung festlegen. Damit alle Beteiligten eines Tickets permanent über den Status der

Bearbeitung informiert sind, werden wichtige Ereignisse automatisch signalisiert (z.B. per eMAIL oder SMS). Jeder Zeit können die Beteiligten auch über das Ticket-System selbst detaillierte Informationen über den Verlauf abfragen - vergleichbar mit den Tracking-Systemen moderner Paket-Dienste (z.B. UPS).

xTICKET bietet seinem Nutzer ungeahnte Möglichkeiten: Der Zugriff auf das System über das InterNet ermöglicht die Aufgabe, Kontrolle und Bearbeitung von Tickets von jedem Arbeitsplatz der Welt. Die integrierten Benachrichtigungs- Funktionen über den Status von Tickets per eMAIL und SMS machen xTICKET zu einem komfortablen Workflow-Tool, das keine Wünsche offen lässt.

xTICKET für professionellen IT-Support als Dienstleister

DIE VORTEILE IM ÜBERBLICK:

1. Übersichtliche Abwicklung

Erstellen, bearbeiten, delegieren oder beenden Sie Jobs (Projekte) und deren einzelne Arbeitsschritte (Tickets) in einem einfachen und übersichtlichen System.

2. Hohe Verfügbarkeit

Greifen Sie von jedem Arbeitsplatz dieser Welt auf xTICKET zu und profitieren Sie von der komfortablen Integration von Kommunikationsmitteln wie eMAIL und SMS.

3. Gute Partnerschaft

Schaffen Sie Transparenz und Vertrauen für Ihre internen Mitarbeiter und externen Partner, indem Sie xTICKET gemeinsam nutzen.

► *Bei Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung:*

CONSERVE Computer
Sassan A. Tat
Redwitz-Str. 32-34
D-50937 Köln

Fon (0221) 93614-26
Fax (0221) 93614-28

info@conserve.de
www.conserve.de