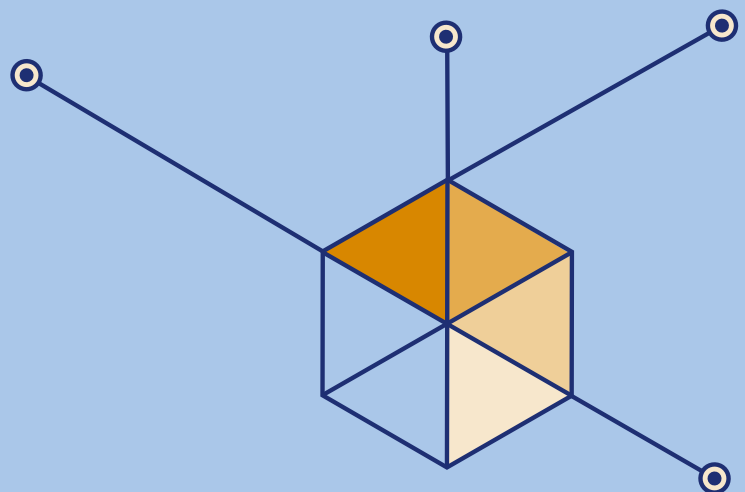


› PRODATIS HelpDesk

Die Support-Lösung für Mittelstand und öffentliche Verwaltung



Fragen zu Produkten und Dienstleistung müssen schnell, kompetent und unbürokratisch beantwortet werden. Das erwarten sowohl Kunden als auch die eigenen Mitarbeiter. Der PRODATIS HelpDesk hilft Ihnen dabei. Er unterstützt Ihren Support bei der effizienten Bearbeitung aller internen und externen Anliegen. Die web-basierte Plattform lässt sich durch ihre hochflexible Bausteinstruktur problemlos an jedes Unternehmen und jede Verwaltungsaufgabe anpassen.

Der PRODATIS HelpDesk organisiert und verwaltet zuverlässig Ihren Support-Bereich. Von der Registrierung bis hin zur Weiterleitung an den zuständigen Mitarbeiter und der abschließenden Abrechnung. Und das 24 Stunden am Tag weltweit.

Die PRODATIS CONSULTING AG ist ein europaweit agierendes Software- und Beratungshaus. Wir entwickeln für Kunden aus öffentlicher Verwaltung, Industrie und Mittelstand innovative Lösungen. Jahrelange Technologieerfahrung und das Branchenwissen unserer Berater garantieren Ergebnisse mit Mehrwert.



Bild 1: Die Bausteine des PRODATIS HelpDesk

› Die Herausforderung - schnelle Reaktion auf komplexe Aufgaben

Die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern an den Support sind vielfältig. Von der einfachen Anfrage zu einem Produkt bis hin zu komplizierten technischen Problemen. Darauf sollte schnell, qualifiziert und effizient reagiert werden können.

› Das Ziel - Zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter

Der PRODATIS HelpDesk hilft bei der Handhabung aller Prozesse rund um Ihren Support-Bereich. Von der Registrierung bis zur Steuerung komplexer Abläufe. Und das 24 Stunden am Tag weltweit. Außerdem wird Ihr Support-Team durch fest eingegrenzte Aufgaben und die Konzentration auf das Wesentliche entlastet.

PRODATIS HelpDesk – Ihr Schlüssel für treue Kunden und motivierte Mitarbeiter.

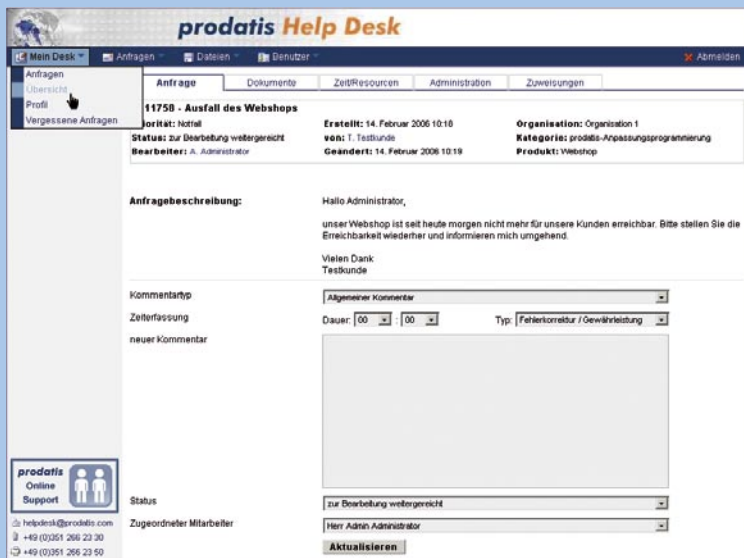
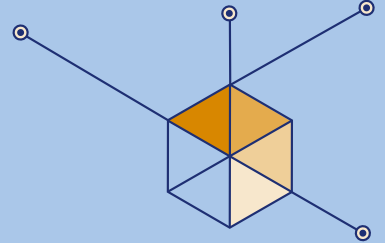


Bild 2: HelpDesk für Kunden-Support in Wirtschaft und öffentlicher Verwaltung



» Die Lösung - PRODATIS HelpDesk

Die Erfassung, Verwaltung und Bearbeitung eingehender Anfragen lässt sich durch den Einsatz des PRODATIS HelpDesk qualitativ und quantitativ wesentlich verbessern. Das führt zu zeitlichen und finanziellen Ersparnissen für Sie und natürlich auch für Ihre Kunden.

Der PRODATIS HelpDesk ist eine webbasierte Support-Plattform, die nach dem Bausteinprinzip den Kundenwünschen entsprechend aufgebaut werden kann. (Bild 1) Mögliche Module sind zum Beispiel Wissensdatenbank, Zeiterfassung, Bestandsverwaltung, Desktop-Freigabe, Statistiken und die Verwaltung von Produkten, Projekten und Supportverträgen.

Eine einheitliche Web-Oberfläche innerhalb der verschiedenen Bausteine vereinfacht die Kommunikation nach innen und außen. (Bild 2)

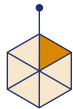
Eingehende Anfragen können mehreren Mitarbeitern manuell oder automatisch zugewiesen werden. Der betreffende Mitarbeiter wird umgehend informiert. So erfolgt eine lückenlose Bearbeitung aller Anfragen.

Kunden und Mitarbeiter können jederzeit die Anfrage einsehen und werden bei Änderungen sofort benachrichtigt. Das Dokumenten-Management-Modul bietet die Möglichkeit, Dateien beliebigen Typs mit der Anfrage zu verknüpfen. Außerdem können Ihre Support-Mitarbeiter mit Hilfe der Desktop-Freigabe direkt auf den betroffenen PC des Kunden oder Mitarbeiters zugreifen und so gemeinsam eine Analyse oder Lösung durchführen. Eine Zeiterfassung liefert der Geschäftsleitung ein übersichtliches Instrument für das Controlling.

Abgeschlossene Anfragen können zur Einsicht freigegeben werden. So kann eine Häufung ähnlicher oder gar gleicher Anfragen vermieden werden. Daraus erschließt sich eine enorme Kostenersparnis.

› PRODATIS HelpDesk auf einen Blick

Support-System



- › webbasierte Applikation
- › individuell anpassbar
- › flexibler Funktionsumfang durch Baustein-Prinzip

Anfrage-Management



- › Erfassung (auch über Telefon)
- › Zuweisung & Delegation auf einen oder mehrere Mitarbeiter
- › E-Mail Benachrichtigungen
- › Kategorien & Prioritäten

Realtime Collaboration



- › Desktop sharing
- › Aufzeichnungsfunktion
- › Voice over IP

Wissensdatenbank



- › Archivierung aller Anfragen
- › Volltextsuche
- › Kundenübergreifend nutzbar
- › Lösungen für Mitarbeiter und/oder Kunden

Zeiterfassung



- › für erbrachte Leistungen
- › Aufwandskontrolle
- › individuelle Abrechnungen

Bestandsverwaltung



- › für alle Firmen- und Kundensysteme
- › Speicherung der Hard- und Softwarekonfigurationen
- › Hinterlegung von Passwörtern

weitere Bausteine



- › Auswertungen & Statistiken
- › Dokumenten-Verwaltung
- › Verwaltung und Verrechnung von Wartungsverträgen
- › Produkt- und Projektverwaltung

ORACLE CERTIFIED ADVANTAGE
PARTNER

PRODATIS CONSULTING AG

Comeniusstraße 109
01309 Dresden
Telefon 0351. 266 23 30
Telefax 0351. 266 23 50
info@prodatis.com
www.prodatis.com