

Artaker SharePoint Solution

Helpdesk

Servicequalität im Kundenkontakt



Einsatzbereite Masken enthalten
 Einsatzbereite Workflows enthalten
 Einsatzbereite Formulare
 Für SharePoint 2010 und 2013 verfügbar

Übersicht und Geschwindigkeit

Die SharePoint-basierende Artaker Solution hilft bei der täglichen Support- und Anfragenbearbeitung. Die Übersicht, welche Anfragen zurzeit offen, erledigt oder in Bearbeitung sind, schafft Zufriedenheit durch schnelle Auskunftsfähigkeit. Der Druck auf Geschwindigkeit und Servicequalität steigt ständig. Die Ablöse von E-Mail-basierenden Abläufen ist daher notwendig. Mit einer einheitlichen Datenbasis können mehrere Teams gleichzeitig auf die Supportfälle zugreifen. Dadurch sind Vertretungen und Unterstützungen in der persönlichen Fallbearbeitung auf einfache Weise webbasierend möglich. Über konfigurierbare Sichten und Filter sind einfache Soll/Ist-Vergleiche z.B. von Fall-Status, Bearbeitungshistorie und Bearbeiterauslastung möglich.

Dashboards und Ampel-Signale

Über gestaltbare Dashboards erhalten die jeweiligen Benutzergruppen wie z.B. Service-Manager, Service-Mitarbeiter, Anwender (rollenbasiert) schnelle Übersicht. Auch die Einmelder können sich über einen Webzugriff orientieren, wie es um Ihren Fall steht (z.B. Self-Service-Portal).

Automatisierung

Die Standardfunktionen wie Ticketnummern, automatische Benachrichtigungen per E-Mail über den Status, Verwendung von Wissensartikeln (z.B. aus der Wissensdatenbank) werden durch zusätzliche Funktionen ergänzt. Durch automatisierte Kommunikation lassen sich Transparenz und serviceorientierte Lösung einfach darstellen. Diese Solution ist erweiterbar um die Artaker SharePoint Solution „Asset-Management“ (=Verwaltung von den zu den Störungsmeldungen betreffenden Geräten).

Funktionen

Typische Funktionen sind zum Beispiel:

- Automatische Ticketnummer
- Serviceanfragen über Self-Service-Portal erstellen
- E-Mail-Verarbeitung und Generierung von Cases
- Automatische E-Mail-Benachrichtigungen und Aufgaben-Statusänderungen

