

COM.Help!

Die Helpdesk Lösung der COM.Point oHG

... gemeinsam handeln,
Arbeitsabläufe optimieren ...

- Helpdesk Unterstützung
- Knowledge Management
- Notes- / Outlook Integration
- Case History
- Eskalations Management



Wer heutzutage im Helpdesk / Anwendersupport arbeitet, kennt diese Situation sicherlich:

Ein Anwender meldet einen Fehler, von dem Sie sicher wissen, dass dieser schon einmal aufgetaucht war. Ob dieser Fehler allerdings schon in der Arbeitsumgebung „Ihres“ Anwenders vorgekommen ist, kann von Ihnen nicht geklärt werden.

Unsere Anwendung für den Helpdesk kennt nicht nur das Inventar Ihrer Anwender, einmal gelöste Fälle werden Ihnen als „fest verdrahtetes Knowledge“ präsentiert. Dieses Wissen kann nach verschiedensten Kategorien von jedem Mitarbeiter in Ihrer Helpdesk – Struktur abgerufen werden.

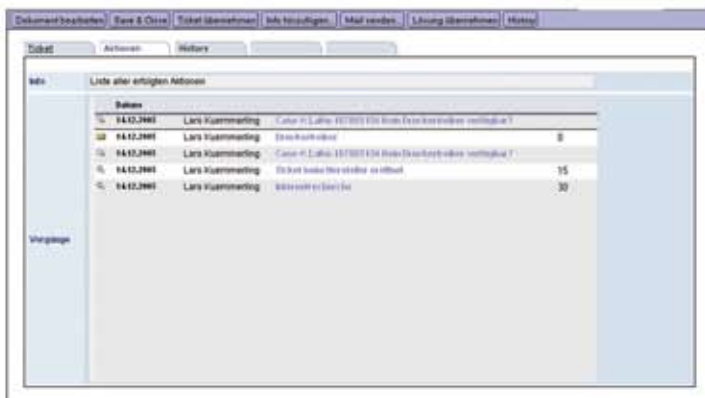
Neues Wissen bei der Lösung bislang unbekannter Probleme wird auf Knopfdruck sofort verfügbar gemacht.



Klar strukturierte Erfassung von Supportanfragen, entweder manuell oder automatisiert durch Übernahme einer Eingangsmail – aus Notes und Outlook.

Die Erfassung erfolgt in einem Notes Frontend.

Alle Informationen zur Bearbeitung des Falles werden einzeln erfasst. Das erleichtert die Dokumentation zur Lösungsfindung und hilft bei der Abrechnung.



Es entsteht ein strukturierter und übersichtlicher Lebenslauf eines jeden Falles, von der Meldung bis zur Lösung.

Die History zeigt, wer wann etwas geändert oder hinzugefügt hat.