



Helpdesk.Easy™ Pro

Effektiv behandling af virksomhedens henvendelser

SANDER

SOFTWARE

Helpdesk.Easy™ holder styr på jeres henvendelser!

Mangler I tit information og overblik over virksomhedens eller afdelingens indkomne henvendelser, så læs endelig videre...


Helpdesk.Easy™ holder styr på enhver henvendelse til virksomheden eller afdelingen, hvad enten henvendelsen kommer på e-mail, telefon eller indsendes på en Internet formular.

Helpdesk.Easy™ kan benyttes som IT-helpdesk, produkthelpdesk eller som afdelingspostkasse.

For hver henvendelse oprettes der en "sag". Brugerne har via internettet eller en Lotus Notes klient mulighed for at se egne sager – både nye, igangværende og afsluttede sager. De kan også tilføje kommentarer til sagerne og sende mails, der automatisk hægtes på sagerne.

Det er muligt at udføre Track & Trace på eksisterende sager, søge i egne sager, samt læse og søge efter dokumenter i videndatabasen til selvhjælp.

De fleste oversigter giver en komplet liste over sager samt ind- og udgående korrespondance, foretaget på hver sag. Dette giver et godt overblik!

Friday, 24. August 

Overview

New

Updated by client

In progress

- by responsible
- by status
- by priority
- by number
- by date
- by e-mail
- by scheduled date
- by deadline

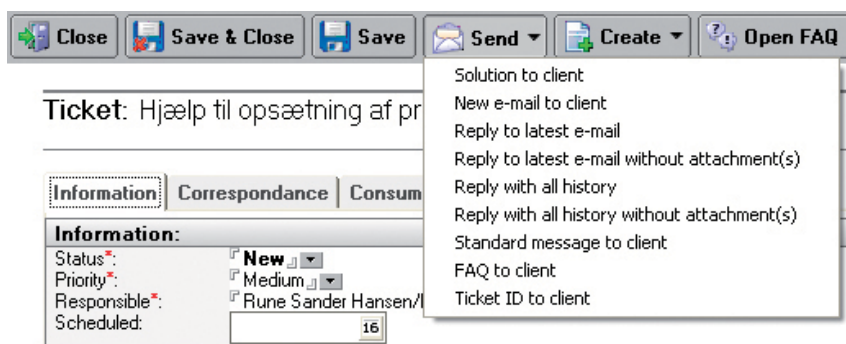
New	Updated	In progress
Received	Subject	
17-08-2007 11:30	Min mobil virker ikke	
17-08-2007 11:28	Hjælp til opsætning af printer	
01-08-2007 14:42	Pc Sync virker ikke	
01-08-2007 14:37	Min skærm er helt sort	
01-08-2007 14:19	Jeg kan ikke få adgang til serveren	
01-08-2007 14:19	Mit C drev er væk	
31-07-2007 23:22	Hvorfor kan jeg ikke læse fra cden?	
31-07-2007 22:41	Min computer er meget langsom	
31-07-2007 19:29	Jeg kan ikke komme ind i Excel	

Skridt for skridt

For alle henvendelser oprettes der en sag, som forsynes med et referencenummer. På den måde kan sagen genfindes nemt og hurtigt.

Behandlingen af sager starter ved, at der udpeges én eller flere ansvarlige personer, som skal udføre besvarelsen. Herunder vælges sagens prioritet og status. Helpdesk.Easy™ kan automatisk opsættes til at sende en e-mail til sagens ansvarlige, således at de informeres om, at der er en ny opgave, som kræver deres opmærksomhed. Under behandlingen af sagen kan de ansvarlige medarbejdere sende e-mails direkte til den person, som har indsendt henvendelsen.

Al korrespondance forsynes med sagens referencenummer og kan ses under den enkelte sag samt i oversigterne. Når en kunde besvarer en e-mail, som er sendt fra Helpdesk.Easy™, vil denne e-mail automatisk blive tilføjet under sagen. Hermed bevarer det samlede overblik over al ind- og udgående korrespondance, som er foretaget på hver enkelt sag.



Korrespondance på en sag vises altid på sagen. Med et enkelt klik har I derfor adgang til al ind- og udgående korrespondance.

De mange oversigter er et stærkt værktøj til at finde og prioritere de enkelte sager for de medarbejdere, der sidder med sagerne.

Videndatabase & standardbeskeder

Ud over selve sagsbehandlingsdatabasen indeholder Helpdesk.Easy™ en videndatabase, hvor virksomheden kan opsamle viden til brug ved behandling af andre sager.

Friday, 24. August

Create FAQ

- FAQ
 - Most urgent
 - Recently modified
 - by keyword
 - A-Z
- Competence
 - by contact
 - by keyword
- Administration
 - RSS Feed

Admin.Easy for Domino 6.5

- 🔍 Certifier ID does not exist at selected path 2.
- 🔒 Re: Certifier ID does not exist at selected path 2.
- 🔒 Re: Certifier ID does not exist at selected path 2.
- 🔒 Re: Certifier ID does not exist at selected path 2.

Defekt

- 🔍 R7 Test Restrict access

HTTP

- 🔍 Partition servere og port 80

Direkte fra sagen er det muligt at oprette et videndokument, der indeholder oplysninger fra sagen. Denne information gemmes i videndatabasen til glæde for medarbejdere, som i fremtiden skal behandle lignende sager.

Ønsker I at registrere tidsforbrug og kørsel, kan systemet opsættes til at registrere den tid, der er brugt på redigering af sagen. Herudover kan der indtastes ekstra tid og kørte kilometre. Systemet vil derfor også kunne benyttes som faktureringsgrundlag.

Ofte vil de samme medarbejdere udsende enslydende e-mails som svar på indkomne henvendelser. For at undgå at medarbejderne bruger tid på at skrive og sende de samme e-mails igen og igen, har man i Helpdesk.Easy™ mulighed for at oprette og gemme standardbeskeder, som kan afsendes direkte inde fra sagen.

Friday, 24. August

Create standard message

- Overview
- New
- Updated by client
- In progress

Subject

- Missing passwords
- Guide to change password
- Std. ask for more info
- Support incident

Browser- og Lotus Notes baseret brugergrænseflade

Helpdesk.Easy™ indeholder en browser- og en Lotus Notes baseret brugergrænseflade for de brugere, som indsender sager. Der åbnes derved mulighed for, at brugere kan se nyheder og opslag, oprette sager, udføre Track & Trace, se egne sager og se videndokumenter.

Nyhed/opslagsdokumenter oprettes af supporterne, og de benyttes til at give brugerne af helpdesken information. Hvis helpdesken fx benyttes som IT-helpdesk, kan planlagte systemnedbrud annonceres eller brugerne kan se, hvis et system er nede, således at man undgår, at der oprettes overflødige sager.

Oprettelse af nye sager sker nemt. De informationer, som supporterne skal benytte for at besvare sagen, indtastes i felter, som nemt kan tilpasses den enkelte helpdesk. En IT-helpdesk kan derfor indeholde specifikke felter, som ikke findes i en produkt-helpdesk og omvendt.

For at gøre det nemt for brugeren at genfinde egne sager, har helpdesken en indbygget Track & Trace-funktion. Man skal blot indtaste referencenummeret. Fra sagen kan der oprettes yderligere kommentarer til sagen i tilfælde af, at der mangler information.

Helpdesk.Easy™ indeholder, ud over Track & Trace-funktionen, oversigter over brugerens egne indsendte sager fordelt efter status: nye, igangværende og afsluttede sager samt alle sager uanset status. Disse oversigter giver brugeren et hurtigt overblik over egne sager.

For at give brugerne mulighed for at få svar på ofte stillede spørgsmål er videndatabasen også tilgængelig via browser og Lotus Notes klient. Her kan brugerne søge i de forskellige viden-dokumenter og finde svar på et spørgsmål inden der evt. oprettes en sag. Dette begrænser antallet af sager inden for samme område.

Funktionalitet set fra behandlingssiden

Helpdesk.Easy™ Pro indeholder følgende funktionalitet for de medarbejdere, som skal behandle indkomne henvendelser:

- Modtagelse af henvendelser via e-mail.
- Manuel oprettelse af henvendelser fx ved telefonopkald.
- Modtagelse af henvendelser via Internet formular.
- Brugergænseflade på web.
- Statistikoversigter.
- Registrering af tidsforbrug og kørsel.
- Integration til videndatabase fra den enkelte sag.
- Mulighed for oprettelse af videndokumenter i videndatabasen inkl. overførsel af information fra sagen til videndokumentet.
- Mulighed for at oprette informationsdokumenter, som brugerne kan se via Helpdesk.Easy™ websitet. Dette kunne være til information omkring systemnedbrud eller andet.
- Afsendelse af reminder e-mails ved tildeling og overdragelse af sager, således at de nye ansvarlige bliver gjort opmærksom på nye sager.
- Modtagelse af reminder e-mails, hvis en indkommen sag ikke har fået påbegyndt behandling inden for x antal timer.
- Mulighed for selv at definere felter til indsamling af information.

Status	Date	E-mail(s) from own inbox
Rune Sander Hansen		
High		
In progress		
	12-09-2005	Lotus Notes svarer ikke på min laptop
	30-07-2007	Hot fix er installeret
	20-06-2006	Lotus Notes svarer ikke på min laptop (SUSR-6G6LS4)
	07-11-2005	Lotus Notes svarer ikke på min laptop (SUSR-6G6LS4)
Waiting for info		
	30-07-2007	min bærbar er brændt sammen og lugter underligt?
	12-09-2005	Jeg mangler tilslutning af ADSL modem hjemme
	20-06-2006	Workaround er fundet!
	20-06-2006	Jeg mangler tilslutning af ADSL modem hjemme (WEBB-6G6SNP)
	12-09-2005	Jeg mangler tilslutning af ADSL modem hjemme (WEBB-6G6SNP)

Funktionalitet set fra brugersiden

Helpdesk.Easy™ Pro indeholder følgende funktionalitet for de personer, som indsender henvendelser:

- Kan modtage kvitteringer via e-mail ved indsendelse af sag via e-mail, browser og Lotus Notes klient.
- Kan modtage URL direkte til sagen i kvitteringen.
- Kan indsende svar e-mails som placeres under sagen.
- Notesbaseret og/eller webbaseret brugergrænseflade.
- Kan sende kommentarer til egne sager.
- Kan læse informations-/nyhedsdokumenter.
- Kan se egne sager fordelt efter nye, igangværende og afsluttede sager.
- RSS Feed i videndatabase.
- Søgemulighed i egne sager via browser.
- Kan se korrespondance under egne sager.
- Kan læse og søge efter videndokumenter i videndatabase.
- Automatisk indsættelse af stamoplysninger på sagen fra Domino Directory ved oprettelse af henvendelse via e-mail eller browser.

TICKET

Helpdesk FAQ Information

- Send new tickets
- Track & Trace
- My new tickets
- In progress
- Finished
- All

Submit support incident

Company information

Company*:	<input type="text" value="Sander Software ApS"/>
Address*:	<input type="text" value="Kjeldsgårdsvej 37C, 3.TH"/>
Zip*:	<input type="text" value="DK-2500"/>
City*:	<input type="text" value="Valby"/>

Kontakt os

Kontakt os for at høre mere om Sander Software og vores løsninger.



Sander Software ApS
Hesselager 23
2605 Brøndby

Telefon 70 22 84 08
info@sander-software.dk
www.sander-software.dk

Forhandler: