



Produktinformation

Mit dem Helpdesk erfassen und bearbeiten Sie Supportanfragen schnell und effizient. Serviceverträge schreiben Produkteinsätze und individuelle Vereinbarungen fest. Die automatische Zeiterfassung gewährleistet die volle Kontrolle über Ihre Servicekosten.

Gut zu wissen

- ▶ **Produkteinsatz-Management** mit Erscheinungsdatum und Supportfreigabe der Produkte, zentraler Eingabe der Versionsinformationen und Steuerung der Produkteinsätze mit detaillierten Angaben zu Anpassungen und Wartungsvereinbarungen
- ▶ **Servicevertrags-Management** zur effizienten Verwaltung von Serviceverträgen mit Erreichbarkeitszeiten, Reaktionsfristen und Ansprechpartnern nach Anfragepriorität sowie Vorbelegung der Vereinbarungen für Standardverträge
- ▶ **Troubleticket-Management** mit Telefonie- und E-Mail-Anbindung an CAS genesisWorld oder selbstständiger Online-Erfassung von Support-Anfragen für Servicekunden. Unterstützung verschiedener Supportmanagement-Stufen, Priorisierung von Troubletickets, Zuordnung zu Produkten oder Funktionsbereichen. Zugriff auf alle Angaben zu Produkt, Produktversion, Produkteinsatz und Servicevertrag inkl. einer Troubleticket-Historie. Anzeige der Reaktionsfrist in Abhängigkeit von Priorität und Servicevertrag und Zugriff auf E-Mail-Vorlagen mit Datei-Anhängen zum Versand an Produkthersteller oder Melder
- ▶ **FAQ-Datenbank** mit Suchfunktion bei der Bearbeitung von Troubletickets (z.B. in gelösten Troubletickets des betroffenen Produkts oder Funktionsbereich) und Veröffentlichung ausgewählter FAQ-Dokumente mit herunterladbaren Datei-Anhängen im Online-Portal
- ▶ Automatische oder manuelle **Erfassung der Bearbeitungszeiten** mit globalen und kundenindividuellen internen und externen Stundensätzen sowie komfortablen Auswertungen (z.B. kundenbezogen, sachmittelbezogen)
- ▶ **Integrierter Webclient** zur Online-Erfassung von Support-Anfragen mit Datei-Upload, Übersicht über alle offenen und bearbeiteten Anfragen sowie einfache Wiedervorlage von abgeschlossenen Anfragen
- ▶ **Reporting und Rechnungswesen** mit flexibel konfigurierbaren Reports zu Support-Aufwand und Reaktionszeiten sowie Kundencockpit zur schnellen Übersicht auf alle zum Kunden verfügbaren Informationen

Was ist zu beachten?

- ▶ Das Modul Helpdesk erfordert die Premium Edition von CAS genesisWorld
- ▶ Für das oben genannte Reporting und Rechnungswesen ist eine Lizenz für das Modul Report notwendig

Lizenzen & Preise

Für Helpdesk ist eine eigene Lizenz notwendig. Die Lizenz ist nicht im Standard enthalten. Die aktuellen Preise finden Sie in der Preisliste der CAS Produkte.