

Service und Support

MYKENE – helpdesk

- Sie möchten die Effektivität Ihres Support verbessern?
- Sie benötigen eine schnelle und rationelle Abarbeitung von Anfragen mit max. Kontrolle?
- Mit MYKENE - helpdesk haben Sie einen kompletten Überblick Ihrer Serviceanfragen von jedem PC Ihres Unternehmens aus!

Der MYKENE - helpdesk hilft dabei, Serviceanfragen schnellstmöglich zu bearbeiten und zu beantworten. Dem Mitarbeiter steht hierfür eine Wissensdatenbank zur Verfügung. Über die Ticketverfolgung und Ticketeskalation werden verantwortliche Mitarbeiter automatisch vom System benachrichtigt, wenn ein Ticket unerwartet längere Zeit nicht bearbeitet wurde oder die maximale Bearbeitungszeit überschritten ist. Die mitgeführte Tickethistorie informiert dabei genau, wer zu welcher Zeit und wie lange am Ticket gearbeitet hat.

- ✓ Brennpunkte erkennen, bei welchen Kunden und Produkten sich Servicefälle konzentrieren
- ✓ Umfangreiche Fachinformationen mittels freier Wissensdatenbank und Produktsupport über die Artikeldatenbank
- ✓ Minutengenaue Protokollierung der Arbeitszeiten pro Servicefall

The screenshot displays the MYKENE helpdesk interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'Ticketobjekte', 'Service-Level', 'Wissensdatenbank', 'E-Mail Format', 'Fax Format', 'Ticketverfolgung', 'Statistik', and 'Supportlevel'. The main area shows a 'Tickettyp' dropdown and a 'Ticketobjekte' section. Below this is a 'Wissensdatenbank' section with a search bar and a list of articles. The central part of the screen features a 'Ticketverfolgung' table with columns for 'Ticket ID', 'Status', 'Kunde', and 'Beschreibung'. The table contains multiple rows of tickets, some with red status indicators. At the bottom, there is a 'Statistik' section with various charts and data points.

CRM – Software für Call- und Servicecenter

360°-Sicht auf Ihre Kunden!

Flexibilität Produktivität

Features auf einen Blick

- Helpdesk und Ticketsystem mit Wissensdatenbank
- Workflow zur Ticketverfolgung und mehrstufiger Ticketeskalation
- Mandantenfähig
- Berechtigungskonzept für einzelne Bereiche des Helpdesk
- Webzugriff auf Tickets durch den 2nd/ 3th Level bzw. Kunden (optional)
- Kommunikation per E-Mail, Fax oder schriftliche Dokumente, z.B. für automatische Bestätigung