

Service und Support

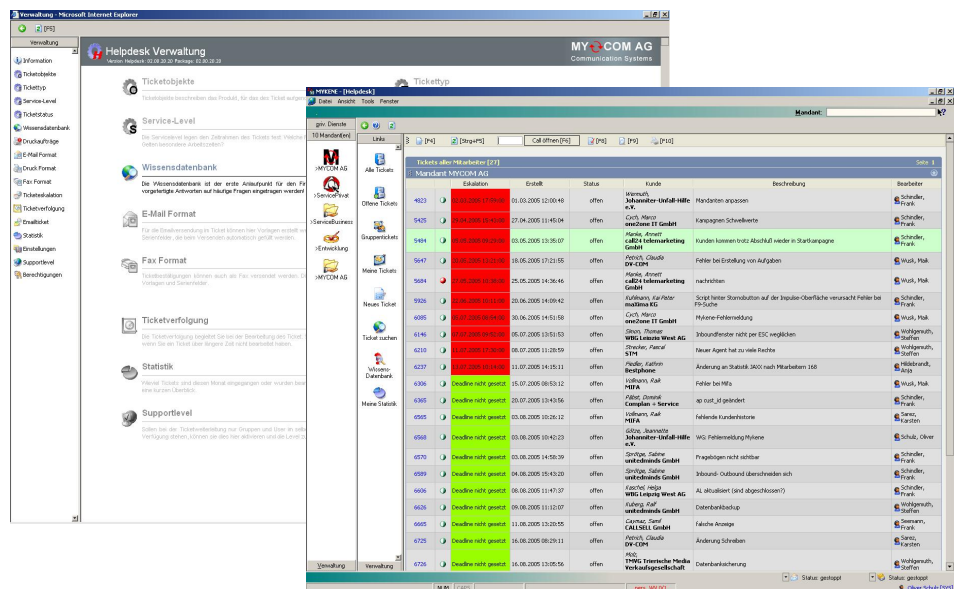
MYKENE – helpdesk

MYKENE – helpdesk

- ❖ Sie wollen die Effektivität ihres Support verbessern?
- ❖ 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 Seite. 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



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