



Produktinformationen SOFA Helpdesk



SOFA im InHouse-Support

Mit dem SOFA Helpdesk haben Sie Ihren Unternehmenssupport voll im Griff. Rufen Sie alle Systeminformationen Ihrer Anwender direkt aus Ihrer NDS oder ADS ab.

SOFA im Endkundensupport

Stellen Sie Ihren Kunden gezielt Callinformationen zur Verfügung. Zugriffe auf einzelne Calls können pro Ansprechpartner beschränkt werden.

SOFA im Konzerneinsatz

Standortbezogene Calls halten Sie in lokalen Installationen. Der standortübergreifende Austausch ist möglich.



Callannahme

Ein Supportcall gliedert sich in vier Teilbereiche:

1. Kundendaten

Adresse / Daten des Ansprechpartners.

2. Systeminformationen

Angaben über das zu supportende System wie z.B.: Hardware, Software oder andere Artikel.

3. Störungsmeldung / Fallschilderung

Informationen zur Störung, ggf. Dateianhänge.

4. Aktionen

Angabe der nächsten Supporttätigkeiten. Hierdurch wird automatisch der nächste Bericht bei der Callaufnahme angelegt.

Bei der Callaufnahme über den eMail-Import wird der eMailbetreff gescannt und nach Keywordzuordnungen einer bestimmten Gruppe oder einzelnen Supportern zugewiesen. Auch eine Ergänzung eines bestehenden Calls durch eine eMail ist jederzeit möglich. Durch umfangreiche SPAM-Filter werden Werbemails geblockt.

Wird ein Call über den Browser eingegeben, können für einzelne Typen (z.B. Hardware / Software) individuelle Fragebögen mit Pflichtfeldern hinterlegt werden. Besteht ein System bereits in der Datenbank, werden die individuellen Daten (z.B. Drucker: Biosstand, Papierstand) ausgelesen und in den aktuellen Call übernommen. Eine Ergänzung der Daten ist jederzeit möglich.

Durch den Zugriff auf die FAQ-Datenbank können bereits bestehende Lösungsansätze eingesehen und in die Calls als Bericht übernommen werden.

Die Einträge aus der FAQ-Datenbank werden ebenfalls registrierten Anwendern oder öffentlich, auf Ihrer Webseite, zur Verfügung gestellt.

Der Support hat jederzeit die Möglichkeit einen Call abzuschließen und eine Zeiterfassung zu aktivieren. Supportfälle können in den Status "Awaiting Customers Reaction" gesetzt werden. Findet nach eingestellter Zeit keine Reaktion des Kunden statt, wird der Call automatisch geschlossen.

Dateianlagen, sowie die Durchführung weiterer Aktionen, vervollständigen die Callaufnahme.

Aus den einzelnen Berichten eines Calls entsteht die Callhistorie. Diese kann jederzeit in der Kundenakte und Übersichten eingesehen werden.

Berichterstellung

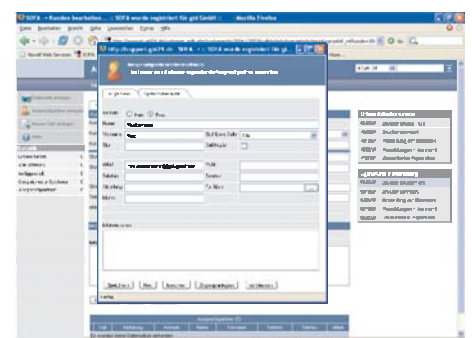
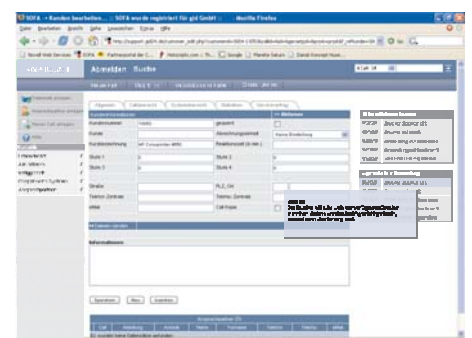
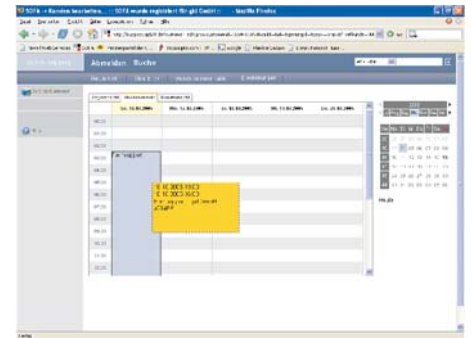
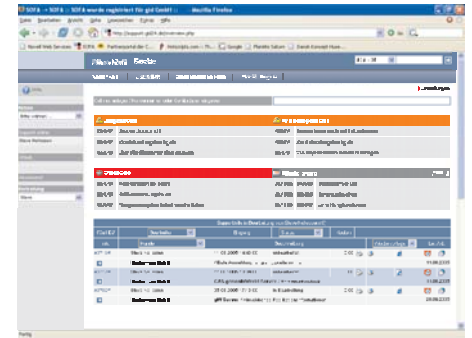
Zu jedem Call können beliebig viele Aktionen und Berichte eingegeben werden. Teilweise bestehen diese aus Telefonaten oder es werden weitere eMails und Informationen vom Kunden und anderen Unternehmen zur Verfügung gestellt.

Über eingehende Informationen wird der Bearbeiter per eMail benachrichtigt.

Berichte können mit Dateianlagen direkt aus dem Helpdesksystem versendet werden. Alle Aktionen werden in der Call-Historie festgehalten.

Der Support hat die Möglichkeit, Zwischenberichte zu drucken und einzelne Berichte abzurechnen.

Geschlossene Calls können direkt in die FAQ-Datenbank übernommen und durch Zusatzinformationen ergänzt werden.





Funktionsumfang

• Flexibler Einsatz

Das Supportsystem ist HTML basiert programmiert. Für den Einsatz ist lediglich ein Browser notwendig. Das System ist auf Ihrem Webserver oder als Inhouse-Supportsystem einsetzbar.

• Callaufnahme

Die Callaufnahme kann wahlweise durch den Support oder den Endanwender direkt erfolgen. Zusätzlich ist die Aktivierung des Imports von Emails möglich.

• FAQ-Verwaltung

Aufbau einer FAQ-Datenbank für registrierte Kunden, den Support oder öffentlich. Zuordnung zu abgeschlossenen Calls, automatische Erstellung der FAQ. Die Anzeige einer öffentlichen FAQ auf Ihrer Webseite ist möglich.

• Geräte-, Systemverwaltung

Für Unternehmen werden Gerätelisten mitgeführt. Über die Zuordnung von Systemtypen können Fragebögen auf ein System zugeschnitten werden.

Darstellung eines Arbeitsplatzes, bestehend aus mehreren, hierarchisch abstufbaren Systemen möglich.

Zuweisung von Lizenzen möglich. Behalten Sie immer die Übersicht, welche Lizenzen wo eingesetzt sind.

• Prioritäten

Prioritäten sind durch den Support festlegbar.

Durch Fragenkataloge werden Prioritäten vom System automatisch errechnet.

• Zeit- und Kostenerfassung

Speicherung von Supportzeiten und Hinterlegung von internen und externen Kosten für Tätigkeiten.

• Statistikfunktionen

Auswertungsmöglichkeiten pro Kunde und Supporter, Exporte in CSV- und XML- Formaten.

Visualisierung durch Balken- und Tortendiagramme ist möglich.

• Serviceverträge/ SLAs

Hinterlegung von Verträgen pro Kunde mit Zeiteinheiten, Calleinheiten und Abrechnungszeiten.

• Reaktionszeiten

Binden Sie Reaktionszeiten an Serviceverträge oder Kunden und lassen Sie diese nach festgelegten Zeiten eskalieren.

Supportfeatures

• Berichterstellung

Berichte erweitern die Historie des Calls bestehend aus: Texten, Mails und Dateianhängen

• Delegierung

Calls können an andere Supporter oder Abteilungen delegiert werden.

• Termin-/ Aufgabenverwaltung

Pflege von Supportterminen und -aufgaben direkt im SOFA Helpdesk. Abbildung von Gruppenkalendern möglich.

• Mailerstellung

Aus Calls können eMails mit Anlagen für externe Dienstleister oder Kunden erstellt werden. Eine Zeiterfassung ist hierbei gewährleistet. Anhänge werden auf Wunsch vom System komprimiert. Durch definierte Vorlagen werden Anfragen standardisiert.

• Statusänderung

Supporter können den Status der Calls ändern. Benachrichtigungen werden an den Kunden gesendet. Definitionen von Wiedervorlagen sind möglich.

• Groupwarefunktionen

Einstellung von Vertretungs-, Abwesenheits- und Urlaubsfunktionen.

• Useranmeldung

Über User-Datenbank oder Novell LDAP Services (NDS) und Microsoft LDAP (ADS)

Kundenfeatures

• Callerstellung

Erstellung von Calls über den Web-access oder direkt über eMail.

Eingegebene Calls werden automatisch den einzelnen Supportern oder Gruppen zugeordnet.

• Callbearbeitung

Änderung, Ergänzung und Abschluss

• Mailantwort

Eingehende Calls können direkt mit dem internen Mailclient beantwortet werden.

• Projektlisten

Für Kunden können Projektlisten mit den offenen Calls erzeugt werden. Diese bieten den Kunden eine zusammengefasste Übersicht der offenen Fälle mit Berichten.

• Sichtbarkeit von Calls

Die Sichtbarkeit kann individuell eingestellt werden. Der Mitarbeiter sieht alle Calls seines Unternehmens, nur die seiner Abteilung oder nur seine eigenen.

Systemvoraussetzungen

• Betriebssystem / Serversystem

Microsoft Windows 2000 / 2003 / 2008
Linux SuSE
Microsoft Information Server
Apache Webserver Win/Linux
MySQL
MS-SQL 2005/ 2008
PHP Version 4.2.x inkl. PEAR
SMTP-Relay

• Optional

Für einige Features sind Zusatzprogramme notwendig.

POP3-fähiges Postfach /
IMAP Zugang

• Benutzer-Login

Eigene Benutzerdatenbank
LDAP-Authentifikation
Microsoft ADS (getestet)
NOVELL eDirectory (getestet)

• Betriebssystem Client

Internet Explorer ab 7
Firefox ab 2

Zusatzmodule

Objektmanager

Visualisierung Ihrer Systemdaten per Drag & Drop. Anlage von Grundrissen für Gebäude und Standorte.

LDAP Sync

Automatische Synchronisation Ihrer LDAP-Informationen für Ansprechpartner und übergeordnete Adressdaten. Frei konfigurierbare Feldübernahmen.

Shadow Modul

Teilweise gespiegeltes System. In der DMZ werden nur die Kunden-Calls dargestellt, vertrauliche Daten laufen nur im internen System.

CAS genesisWorld

Anbindung an die CRM Software CAS genesisWorld. Abgleich von Adress-, Call- und FAQ-Daten. Direkte Calleingabe aus der Personenakte möglich.

Landesk Modul

Übernahme von Benutzersystemdaten auf konfigurierbare Feldinhalte

Multilanguage Support

Erweiterung um Multilanguagefähigkeit. Sprachen können frei konfiguriert werden. Standard: deutsch / englisch

Lizenzierung

SOFA Helpdesk

SOFA Helpdesk wird pro Serverinstanz lizenziert.

Standard-Version: Keine Userbeschränkung, der PHP-Sourcecode wird mitgeliefert.

Light-Version: Beschränkung auf 3 Supporter, der PHP-Sourcecode ist verschlüsselt.



www.sofa-helpdesk.de
Helpdesksystem für Endanwender und Kundensupport

Ihr Partner in Baden :

RBI RITTERSHOFER GmbH Büro - IT - u. Konferenzsysteme in 76287 Rheinstetten Industriestr. 7 (an der B 36)
Tel. 07242 / 9353-0 Fax - 28 Mail : info@rbi-rittershofer.de www.soft-hardware.de www.rbi-rittershofer.de

Wir weisen darauf hin, dass die in diesem Produktblatt verwendeten Soft- und Hardwarebezeichnungen und Markennamen der jeweiligen Firmen im allgemeinen warenzeichen-, marken-, oder patenrechtlichem Schutz unterliegen.

© 2009 Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten, alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer.