



EASY-SUPPORT
USERHELPEDESK AND INVENTORY FOR LOTUS NOTES



Professionelles Helpdesk- und Ticket-system inklusive optionaler Inventarisierungs- und Informationsmodule

Wenn Sie als Dienstleister in Ihrem Unternehmen fungieren, entweder für Ihre Kollegen oder für Kunden und Geschäftspartner, benötigen Sie eine Software, mit deren Hilfe Sie sämtliche Anfragen, Anregungen, Kontaktwünsche, Bestellungen, Beschwerden usw. in professioneller Weise entgegennehmen, priorisieren, delegieren und bearbeiten können.

Easy-Support kann es und verschafft Ihnen neue Freiräume!



Helpdesk-, Support- und Ticketmanagement

Die Kernkompetenz der Software liegt auf dem Modul „Helpdesk“. Mit diesem Basismodul sind Sie bereits in der Lage, in standardisierter Form Anfragen jeglicher Art entgegenzunehmen und diese als sogenannte Supportcalls/Tickets zu managen. Wie und in welcher Form diese Tickets in der Anwendung erzeugt werden, obliegt Ihrer Entscheidung. Mitarbeiter der Supportabteilung können diese für Dritte erstellen, Sie können Ihren Mitarbeitern auch gestatten „eigene“ Tickets zu schreiben oder Sie lassen sich z. B. von Kunden oder Kollegen Ihres Hauses einfache E-Mails an die Datenbank senden (Stichwort: „Mail-In“), welche durch Easy-Support dann automatisch in Supportcalls umgewandelt werden. Der „Text-Analyzer“ kann auf Wunsch bereits eine vollautomatische Verteilung der neuen Tickets im Unternehmen vornehmen. Schneller geht es kaum !!!



So wie sie es wollen

Incident Management Systeme gibt es wie Sand am Meer, aber nur wenige Programme beherrschen die Kunst, dem Anwender wirklich eine Hilfe zu sein. Durch die vielen Einstellmöglichkeiten können Sie Easy-Support so konfigurieren, wie Sie es für Ihr Unternehmen benötigen.

Die Software passt sich kompromisslos Ihren Erfordernissen an und nicht anders herum!



Ihr zentraler „Posteingang“

Benutzen Sie Easy-Support für Ihren „zentralen Posteingang“ elektronischer Post. Durch ausgeklügelte Mechanismen ist Easy-Support in der Lage, jede beliebige E-Mail entgegenzunehmen, den Textinhalt, den Absender oder die Empfängeradresse zu analysieren und schließlich aus der E-Mail einen vollwertigen Supportcall mit allen notwendigen Steuerungen zu erzeugen.

Natürlich ist auch die automatisierte Beantwortung der E-Mail, je nach angeschriebener Adresse, ebenfalls problemlos möglich. Alles dies sowie die automatische Zuordnung des neuen Tickets zum richtigen Mitarbeiter geschieht innerhalb von Sekunden - ohne jeden manuellen Eingriff!



Inventar- und Informationsmodul

Neben dem Hauptmodul stellt Easy-Support zwei nahtlos in die Anwendung implementierte Zusatzmodule zur Verfügung. Eines für die Inventarisierung Ihrer Hard- und Software (für Banken auch „SB-Geräte“) inkl. Software-Lizenzmanagement. Ein weiteres für eine eigene FAQ-/Anleitungsdatenbank, Tipps und Tricks, KWG 25a Dokumente, ein „Schwarzes Brett“ und vieles mehr. Dieses Mitarbeiterinformationsmodul ist sehr intuitiv zu bedienen und wird in Ihrer Belegschaft schnell an Akzeptanz gewinnen. Es ist ideal zum schnellen und unkomplizierten Verteilen elektronischer Informationen.

Auf Wunsch können Elemente des Informationsmodules auch über eine separate Datenbankkachel „ES-Info“ genutzt werden.



Revisionsicher und nachvollziehbar

Sämtliche Aktivitäten, die Sie in Easy-Support vornehmen, egal ob es Ticketbeantwortungen, Stellungnahmen, Genehmigungsverfahren, Know-how-Einträge usw. sind, werden lückenlos in der Anwendung protokolliert und sind auch auf Jahre hinweg für Dritte jederzeit nachvollziehbar. Insbesondere für Unternehmen, denen der Datenschutz sehr am Herzen liegt, ist dies ein unverzichtbarer Bestandteil einer guten Helpdesk-Applikation.

Keine Aktion in Easy-Support bleibt undokumentiert!



Ihr „bester Freund“ und „Wohlfühlfaktor“

Die Funktionalitäten einer Software sind sicherlich hauptverantwortlich dafür, ob man eine Anwendung anschafft oder nicht. Der Funktionsumfang der heute verfügbaren Applikationen ähnelt sich allerdings inzwischen sehr.

Aus diesem Grund wird es immer wichtiger, bei einer Software auf den „Wohlfühlfaktor“ zu achten. Denn wenn es Ihnen keinen Spaß macht, mit der Anwendung zu arbeiten, wird sie Ihnen auch nicht helfen, Ihre Prozesse langfristig effizienter und schlanker zu gestalten.

Genau aus diesem Grund, sollten Sie sich die kostenfreie Demoversion dieser Anwendung einmal anschauen. Sie werden sehen; Easy-Support wird sehr schnell Ihr bester Freund. Probieren Sie es aus!



RI-SE Enterprise GmbH

Fon: +49 (0) 180 5 – 88 98 15 | Fax: +49 (0) 388 27 – 50 85 6
<http://www.notesanwendungen.de> | info@notesanwendungen.de