

Wenn schon Ihre Arbeit kompliziert ist, sollte doch wenigstens Ihr Helpdesk einfach sein!



DataTrains®

speed for business
speed for you

- der HelpDesk

Ohne EDV geht's nicht mehr

Hard und Software muss laufen. Drucker und Computer funktionieren.

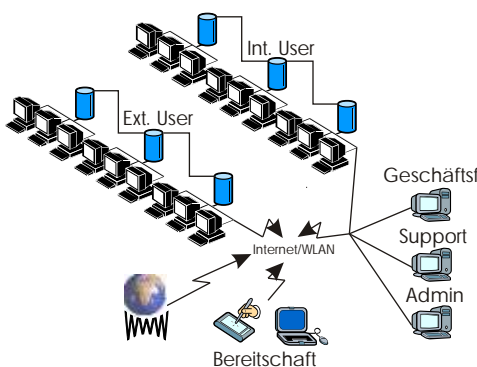
E-Mail und Internetzugang sicher und stabil sein. Sonst kommt der Geschäftsablauf ins Stocken.

Das Support Personal ist dem ständigen Druck ausgesetzt, schnell auf Benutzerprobleme und Fragen zu reagieren und zu gewährleisten, dass alle Anträge sorgfältig bearbeitet werden.

Um dies zu gewährleisten haben wir den DataTrains Helpdesk geschaffen.

Wo können Sie den DataTrains Helpdesk einsetzen?

- Als internen EDV - Helpdesk
- Kunden Helpdesk für Internetanfragen
- Medienunabhängige Verwaltung und Abarbeitung von Kundenanfragen
- im Reklamationswesen
- Alles gleichzeitig und noch mehr



Ein System ohne Grenzen

Der DataTrains - Helpdesk wird auf einem Server installiert und ist von überall, für jeden seiner Tätigkeit entsprechend, verfügbar!

Die Anwendung basiert vollständig auf moderner Web-Technologie. Sie kann einfach ins Firmennetz integriert werden ohne Installationen auf den Anwender PCs .

Ein **Kundenportal** kann Anfragen Ihrer Kunden aus dem Web direkt in den Helpdesk einbinden.



Cost Cut IT für den Chef

- Nutzung des vorhandenen Firmennetzwerkes -> **keine Kosten**
- Benachrichtigung und Eskalierung bei Verzug -> **kein Stress**
- Monitoring und Kontrolle -> **damit bessere Transparenz**
- Einfache Anpassung an Veränderungen -> **weniger Kosten**
- Kundeneinbindung -> **Quelle für die Marketingabteilung**
- Multilingual -> **auch für internationale Filialen / Kunden**
- Oberfläche für Ihre Firma optimiert -> **keine Fehler**
- Höhere Termintreue -> **mehr Kunden/Mitarbeiterzufriedenheit**
- Intuitiv zu bedienen -> **minimaler Einarbeitungsaufwand**



IT Simplified für den EDV-Betreuer

- Keine Clientinstallation -> **einfache Installation und Verwaltung**
- Schnell zu implementieren -> **in jeder Richtung integrationsfähig**
- NT/2000 / LINUX/UNIX -> **Freiheit bei Betriebssystemauswahl**
- Geringer Ressourcenbedarf -> **kostengünstige Serverhardware**
- Schlanke Programmierung -> **größte Schnelligkeit**
- Ein Tag Schulung -> **sie können das System selbst anpassen**
- Zugriff von außen über Firewall -> **gleiche Konfigurationen für externe Mitarbeiter und Kunden**
- Integrierte Hardware - Verwaltung -> **alles unter einem Hut**



IT FITS für den Mitarbeiter

- Gezielte Anfragen an die EDV -> **schnellere Reaktion der EDV**
- Per Mausklick Info über Bearbeitungsstand -> **immer am laufenden**
- Genaue Dokumentation -> **keine Diskussion**
- Erhöhter Informationsstand -> **kein Nachlaufen erforderlich**
- Von jedem Arbeitsplatz gleiche Möglichkeiten -> **mobiles Büro**
- Heißer Draht zu relevanten Stellen -> **zufrieden und motiviert**
- Ein bekanntes Problem -> **selbst in den FAQ's nachsehen**
- Niemandem mehr nachlaufen -> **die Antwort wird Zugestellt**

Der DataTrains Helpdesk

ist eine leistungsfähige Weblösung für den PC und Netzwerksupport. Er unterstützt Anwender und Administration gleichermaßen.

Die Entwicklung erfolgte in enger Zusammenarbeit mit den Nutzern, und wurde auf Schnelligkeit und Erfüllung der Bedürfnisse optimiert.

Das Programm ist sowohl für Klein und Mittelbetriebe als auch für Supportabteilungen großer Unternehmen entwickelt.

DataTrains ist ein Webbasiertes WorkFlow und Datenmanagement System. In alle DT - Applikationen wie Außendienststeuerung, Marketing- und Projektmanagement sowie WorkFlow - Anwendungen ist der HelpDesk integrierbar.

Die Entscheidung sollte leicht fallen

- ein Produkt aus Graz
- kostengünstig
- kundenorientierte Entwicklung
- webbasierte Lösung
- leicht einzubinden
- leicht zu bedienen
- Abarbeitung über WorkFlow
- Eskalationsmanagement
- integrierter Webmailer
- integriertes Web Portal
- integrierte Hardware - Verwaltung
- leicht anpassbar
- zahlreiche Referenzen
- Jahrzehnte Erfahrung

Preis: €1.000,00

DataTrains - Server: €150,00 / Monat

Pro genannten User: €5,00 / Monat

Web-Portal: entspricht einem User

Ihr DataTrains Partner:



DataTrains®

speed for business
speed for you

Der HelpDesk für Service & Support

Supportanfragen / Kundendienstanfragen

Von jedem Arbeitsplatz mit Intranet / Internetzugang steht eine DataTrains HelpDesk Eingabemaske zur Verfügung. Durch Eingabefelder, die Ihren Bedürfnissen angepasst sind, werden Anfragen an den technischen Support, Ihren Kundendienst oder z.B. Ihren Vertrieb gerichtet.

Bearbeitung / Controlling von Supportanfragen

Über die Web-Oberfläche werden die Supportmitarbeiter auf neue Aufgaben hingewiesen. Am Navigationsbaum erhalten die Supportmitarbeiter eine kompakte Übersicht der aktuellen Aufträge. Eine Controlling Funktion wird Ihren Anforderungen angepasst. Ein Highlight des Programms ist die Anbindung an das Internet über ein Portal.

Messaging System zwischen Supportmitarbeiter und Nutzer

Der Mitarbeiter wird bei Terminveränderungen, Bearbeitungsnotizen oder Zurückweisungen der Anfragen mithilfe des DT-Helpdesks über den aktuellen Bearbeitungsstand informiert. Auf diese Information kann automatisch über Popup-Fenster und/oder das eingebundene Mailsystem per eMail hingewiesen werden.

Es entsteht ein klares Bearbeitungsprotokoll.

Workflow und Eskalationsmanagement

Alle Anfragen durchlaufen definierte Arbeitsschritte. Aus der Datenbank sind Terminänderungen, Bearbeitungsnotizen und Zurückweisungen der Anfrage abrufbar.

Die Erkenntnisse werden protokolliert und können in die Wissensdatenbank übertragen werden.

Integrierte Nutzergruppenverwaltung

Für die unterschiedlichen Anforderungen von Nutzern, Dispatchern und Administratoren wurde eine flexible Rechtestruktur integriert.

Customizing und Modularität

Zur Anpassung an die speziellen Erfordernisse und Arbeitsabläufe in Ihrer Firma ist eine durch variable Felder flexible Oberfläche integriert. Verschiedene Anbindungen an bereitgestellte Datenbanken von Mitarbeiter und Hardwaredaten sind implementiert. Der Helpdesk kann leicht durch weitere Komponenten ergänzt werden (Wissensdatenbank, Zeiterfassung usw.)

Installation/Integration ins bestehende Firmennetz

Der DataTrains Helpdesk ist per Intranet/Internet ohne Installation auf Client-PCs für die Anwender sofort verfügbar. Lediglich am Server ist eine einmalige Installation erforderlich.

Systemvoraussetzungen

Clients: Webbrowser

Serverbetriebssystem: Windows, Linux, Unix,

Datenbanken: z.B. MS SQL, My SQL, Access, Oracle, usw.

Alle ODBC fähigen Datenbanken.

www.datatrains.com