

ServiceDesk Management – genial einfach

Ein Tool, das aus der Praxis kommt. Die Anforderungen eines professionellen HelpDesks, umgesetzt mit intelligentem Entwicklungs-Know-how. Daraus ist HelpMatics™ ServiceDesk entstanden.

HelpMatics™ ServiceDesk unterstützt durchgängig den gesamten Workflow im modernen HelpDesk - von der Erfassung eines Incidents bis zur abschließenden Dokumentation und dem laufenden Reporting.

HelpMatics™ ServiceDesk ist schlank und leicht. Zielgerichtet in der Funktionalität, mit bewusstem Verzicht auf unnötige Features. Darum ist HelpMatics™ ServiceDesk so intuitiv und einfach in der Bedienung, schnell implementierbar, problemlos administrierbar.

Schnellere Lösungen durch Knowledge Management

Qualitätssicherung und –steigerung - ein Muss für guten Support. HelpMatics™ unterstützt Ihre QM-Prozesse durch integriertes Wissensmanagement. Über einen intelligenten Redaktionsworkflow werden rollenbasiert Knowledge-Dokumente gesteuert, qualitativ aufbereitet und per Knopfdruck selektiv für Benutzergruppen freigegeben.

Management globaler Supportstrukturen - mit der Enterprise-Edition

HelpMatics™ eignet sich perfekt für globale Support-Strukturen bei großen, international agierenden Unternehmen. Für dieses Szenario wurde die Enterprise Edition konzipiert. Eine zentrale Administration und das eigens dafür entwickelte Datenaustausch-Modell mit optimierten Informationstransfer zwischen zentralem und lokalen ServiceDesks.

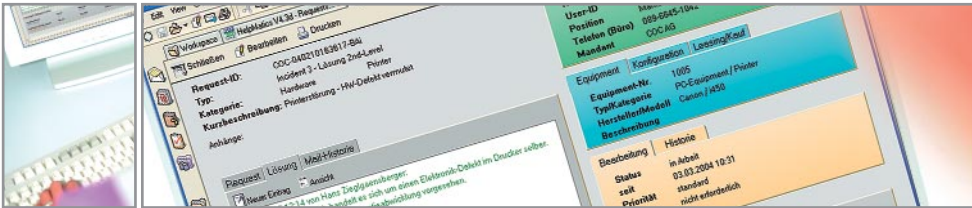
The logo for HelpMatics, featuring the word "HelpMatics" in a white, sans-serif font on a dark blue rectangular background.

Support Management System



Features, die sich bezahlt machen

- Stammdaten- und Bestandsverwaltung
- Optimiertes Incident und Problem Management mit Terminüberwachung, Templates, Warnstufen, Eskalation etc.
- Workflow-Management inkl. Anbindung an Mail-Systeme wie Lotus Notes oder MS Outlook und Überführung von Mails in Incidents
- Volle Web-Fähigkeit des Client, Anwender-Portal
- Knowledge-Management mit Freigabeverfahren für Dokumente
- Master-Ticketing, z. B. zur Verwaltung zentraler Störungen
- Informations Management
- Online-Auswertung numerisch und grafisch
- Mandantenfähigkeit: Unterstützung beliebig vieler Mandanten. Stammdaten, Servicevereinbarungen und Supportprozesse können den einzelnen Mandanten zugeordnet werden
- ITIL-konform: Wording und Prozesse sind auf den ITIL-Standard zugeschnitten



Zusätzliche Funktionalität für die Enterprise-Version

- Einfach einstellbare Verfügbarkeit (global, lokal oder mandantenspezifisch) von Ressourcen, Incidents, Problems und Knowledge
- Zentrale Administration der globalen Konfigurationen

Technik / Systemvoraussetzungen:

Lotus Notes Client R6
Lotus Notes Domino Server R6



COC AG Computer Consulting
Produktmanagement HelpMatics

Markter Straße 50
D-84489 Burghausen

fon: +49 (0) 86 77 / 97 47 - 0
fax: +49 (0) 86 77 / 97 47 - 199

eMail: info@helpmatics.com
internet: www.helpmatics.com