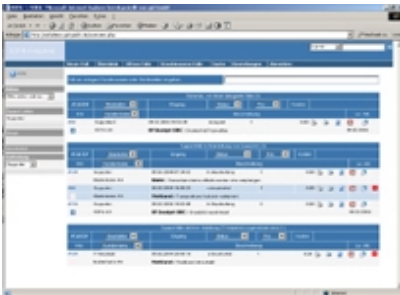




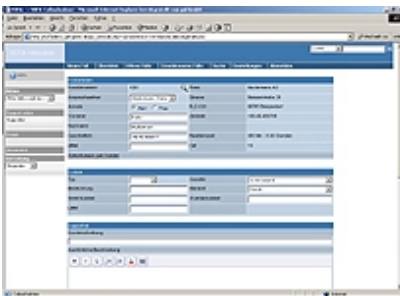
SOFA Helpdesk

Supportsystem für Endanwender- und Kundensupport



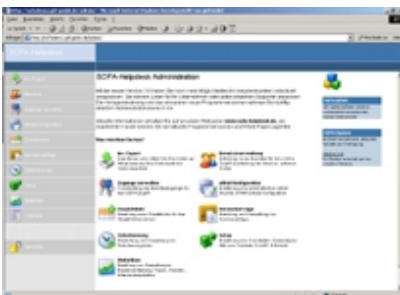
Alles im Blick

Übersichtliche Masken verschaffen einen schnellen Überblick aller Vorgänge.



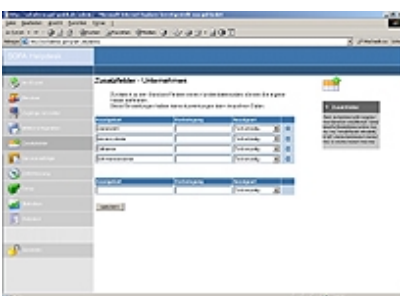
Schnell und effektiv

Die Callaufnahme mit Dateianlagen und Zugriff auf die FAQs erfolgt in nur einer Eingabemaske.



Einfache Konfiguration

Zusatzfunktionen wie Zeit-, Projekterfassung, PDF-Erstellung können einfach deaktiviert werden.



Anpassbar

Das Layout ist leicht durch Vorlagen anpassbar.

Das Helpdesksystem SOFA wurde für den Support von Endkunden und Mitarbeitern entwickelt. SOFA ist ein webbasiertes, datenbankgestütztes Supporttool, mit dem sowohl Mitarbeiter als auch die Kunden eines Unternehmens Supportfälle aufnehmen und verwalten können. Schwerpunkte sind die schnelle und effektive Callaufnahme und Bearbeitung.

Eine gute Supportbearbeitung zeichnet sich durch kompetente und schnelle Hilfe aus. Dies wird durch geschulte Mitarbeiter, aber auch durch die richtigen Werkzeuge erreicht. Mit dem Helpdesksystem SOFA geben Sie Ihrem Support ein Tool an die Hand, mit dem der Support professionell und effektiv durchgeführt wird. Das Helpdesksystem stellt eine Reihe von Features für die Callbearbeitung durch den Support oder den Endanwender zur Verfügung. Alle Calls werden historisch erfasst und zu einer Kundenakte zusammengeführt. Ihr Support hat jederzeit Zugriff auf bereits erfasste Systeme und Softwarekomponenten. Softwarestand, Biosrelease und erweiterte Funktionen stehen sofort bei der Callaufnahme zur Verfügung und können aktualisiert und ergänzt werden.

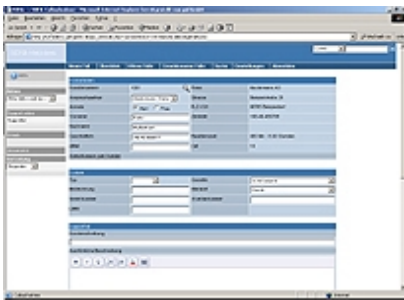
Durch den Zugriff auf die integrierte FAQ-Datenbank können schon nach kurzer Zeit auch unerfahrene Supporter qualitativ hochwertigen Support leisten. Alle Calls und Aktivitäten werden historisch, kosten- und zeitmäßig erfasst und können im System oder als Exporte ausgewertet werden. Das System kann über ein POP3-fähiges Postfach eigenständig Calls importieren und durch definierte Filtergruppen bestimmten Supportern zuweisen.

SOFA Helpdesksystem 3.0

Supportsystem für Endanwender- und Kundensupport

Eine schnelle und unkomplizierte Callaufnahme, flexible Anpassung an Kundenwünsche und umfangreiche Informationsmöglichkeiten über Historien und aktuelle Callbearbeitungen zeichnen das SOFA Helpdesksystem aus.

Callannahme



Ein Supportcall gliedert sich in 4 Teilbereiche:

- 1. Kundendaten**
Adresse / Daten des Ansprechpartners.
- 2. System**
Angaben über das zu supportende System wie z.B.: Drucker, 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: Bios Stand, Papierstand) ausgelesen und in den aktuellen Call übernommen. Eine Ergänzung der Daten ist nun jederzeit möglich.

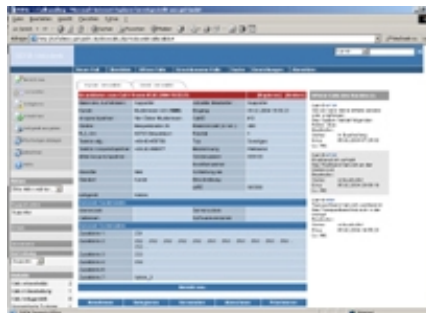
Durch den Zugriff auf die FAQ-Datenbank können bereits bestehende Lösungsansätze eingesehen und in den Calls als Bericht übernommen werden. Die Einträge aus der FAQ-Datenbank können ebenfalls registrierten Anwendern oder öffentlich, auf Ihrer Webseite, zur Verfügung gestellt werden.

Der Support hat jederzeit die Möglichkeit einen Call abzuschließen und eine Zeiterfassung zu aktivieren.

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

Berichterstellung

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



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

Über eingehende Informationen wird der Bearbeiter per eMail benachrichtigt.

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

Der Support hat die Möglichkeit, Zwischenberichte zu drucken und einzelne Berichte abzurechnen. Der Status „Awaiting Customers Reaction“ stellt den Call auf einen Wartezustand. Findet keine Reaktion des Kunden statt, wird der Call automatisch geschlossen.

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

CRM-Schnittstelle

Neben der Callaufnahme über den Webbrowser gibt es die Anbindung an das CRM-System genesisWorld. Hierbei finden die Callannahme direkt in der Adressmaske des Ansprechpartners statt. Kontaktdaten werden über die Schnittstelle ständig aktualisiert.

- Calls anlegen, bearbeiten
- Aktuelle Calls des Unternehmens ansehen
- Über alle Calls suchen
- Kundenzugang freigeben
- Erstellung von telefonischen Nachrichten

SOFA Helpdesksystem 3.0 – Im Überblick

Supportsystem für Endanwender- und Kundensupport

Durch zahlreiche Features und Einstellungsmöglichkeiten können Sie das SOFA Helpdesksystem nach eigenen Wünschen anpassen. Listenansichten und Eingabemasken können durch Templatevorlagen leicht geändert werden.

Funktionsumfang

- **Flexibler Einsatz**
Das Supportsystem ist HTML basierend programmiert. Für den Einsatz ist lediglich ein Browser notwendig. Das System kann auf Ihrem Webserver oder als Inhouse-Supportsystem eingesetzt werden.
- **Callaufnahme**
Die Callaufnahme kann wahlweise durch den Support oder den Endanwender direkt erfolgen. Zusätzlich kann der Import von Supportmails aktiviert werden.
- **FAQ-Verwaltung**
Aufbau einer FAQ-Datenbank für registrierte Kunden, den Support oder öffentlich. Zuordnung zu abgeschlossenen Calls, automatische Erstellung der FAQ
- **Geräte-, Systemverwaltung**
Für Unternehmen werden Geräterlisten mitgeführt. Über die Zuordnung von Systemtypen können Fragebögen auf ein System zugeschnitten werden.
- **Prioritäten und Eskalationen**
Für Calls können Prioritäten vergeben werden. Für Kunden sind Eskalationszeiten individuell einstellbar.
- **Zeit- und Kostenerfassung**
Speicherung von Supportzeiten und Hinterlegung von Supportkosten für Tätigkeiten
- **Statistikfunktionen**
Auswertungsmöglichkeiten pro Kunde und Supporter, Exporte in CSV- und XML- Formaten
- **Serviceverträge**
Hinterlegung von Verträgen pro Kunde mit Zeiteinheiten, Calleinheiten und Abrechnungszeiten

Supportfeatures

- **Berichterstellung**
Berichte erweitern die Historie des Calls bestehend aus: Texten, Mails und Dateianhängen
- **Delegierung**
Calls können an andere Supporter oder Abteilungen delegiert werden.
- **Mailerstellung**
Aus Calls können direkt eMails mit Anlagen für externe Dienstleister oder Kunden erstellt werden.
- **Statusänderung**
Supporter können den Status der Calls ändern. Benachrichtigungen an den Kunden
- **Groupwarefunktionen**
Einstellung von Vertretungs-, Abwesenheits- und Urlaubsfunktionen
- **Useranmeldung**
über User Datenbank oder Novell LDAP Services

Kundenfeatures

- **Callerstellung**
Erstellung von Calls über den Webaccess oder direkt über eMail
- **Callbearbeitung**
Änderung, Ergänzung und Abschluss
- **Mailantwort**
Eingehende Calls können direkt mit dem eigenen Mailclient beantwortet werden.
- **Projektlisten**
für Kunden können Projektlisten mit den offenen Calls in MS Word erzeugt werden.

Systemvoraussetzungen

- **Betriebssystem Serversystem**
Windows 2000 IIS
Apache Webserver Win/Linux
MySQL 3
PHP Version 4.3 inkl. PEAR
SMTP-Relay
- **Betriebssystem Client**
Internet Explorer ab 5.5
Netscape ab Version 7 (Mozilla)
Opera 7 (nur Kundenseite)

Für Zusatzfunktionen wie Active-X Editor ist der Internet Explorer notwendig.
- **Optional**
Für einige Features sind Zusatzprogramme notwendig.

POP3 fähiges Postfach
XML Export: Pear Support
PDF-Erstellung: PDF-Lib.
- **Word-Projektexport**
Installierte Word Version auf dem Webserver. (nur Windows)

Kosten

- **Lizenzkosten 1.500,00**
Für das SOFA-System sind keine Userlizenzen notwendig. Das System wird pro Server lizenziert.
- **Updatevertrag 500,00 jährl.**
kostenfreie Updates
kostenloser Installationssupport
kostenloser eMailsupport



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

© 2004 Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten, alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer.

gid GmbH • Gesellschaft für innovative Datenverarbeitung GmbH
Kösliner Weg 15

22850 Norderstedt
Tel.: 0800/ 535 76 00
newmedia@gid-gmbh.de