



HEINZELMANN Service.Desk macht den Support transparent. Gesammelte Fehlermeldungen und Anfragen Ihrer Mitarbeiter oder Kunden werden detailliert in einer zentralen Datenbank dokumentiert.

Durch die Pflege der integrierten Knowledge Base legen Sie den Grundstein für langfristige Effizienz des Helpdesks und geringeren Supportaufwand.

## Die Funktionen

HEINZELMANN bietet Funktionen zur Erfassung von Störungen, Fehlern, Serviceanfragen oder Aufgaben in Service- und Fehler-Tickets.

Die Tickets können vom Anwender selbst angelegt oder vom Supporter aufgenommen, bearbeitet, verändert, an andere Supporter weitergegeben und schließlich geschlossen werden.

Dabei wird sowohl die Durchlaufzeit des Tickets als auch die tatsächliche Bearbeitungszeit festgehalten.

Der gesamte Verlauf der Tickets bleibt historisch nachvollziehbar. Lösungen dokumentieren Sie in der für alle User abrufbaren **Knowledge Base**.

## Die Vorteile

HEINZELMANN macht die Aktivitäten Ihres Supports transparent und langfristig effizient.

Endlich sehen Sie z.B. auf einen Blick welche Geräte häufig ausfallen, welche Software oft unzuverlässig arbeitet und welche Anwender sehr häufig Fehler berichten und können den nötigen Supportaufwand beziffern.

Mit der Zeit bauen Sie mit Hilfe von HEINZELMANN einen Wissenspool (Knowledge Base) auf, der den Gesamtaufwand für Support durch kontinuierlich dokumentiertes Troubleshooting reduzieren hilft.

## Einsatzgebiete

HEINZELMANN kann zur Optimierung des ganzheitlichen IT-Managements in Verbindung mit der Inventory- und Assetmanagementlösung Asset.Desk eingesetzt werden. Dies ermöglicht gerätegenaues Fehlerreporting und die geräte-, kostenstellen- und mitarbeitergenaue Erfassung der Supportaufwände.

Auf diese Weise wird das Service-Management direkt mit den IT-Ressourcen verbunden.

HEINZELMANN ist als mailbasierte Web-Anwendung flexibel und damit für dezentrale Organisationen ebenso gut geeignet wie für Dienstleister.

### Auf einen Blick:

- ❑ Plattformunabhängige Web-Anwendung (PHP)
- ❑ Anwendererfassung durch einfachen Datenupload möglich (auch Active Directory Import)
- ❑ Alternativ: Übernahme der Mitarbeiter- und Gerätedaten aus Asset.Desk (bei gemeinsamem Einsatz beider Lösungen)
- ❑ Automatische Ticketeskalation in mehreren definierbaren Stufen. Eskalation auch kategorieabhängig möglich
- ❑ Ticketerfassung durch Mitarbeiter und/oder Supporter
- ❑ Erweiterte und individuell angepasste Suche in der Ticketliste, individuelle Gestaltung der Ticketliste
- ❑ Kategorisierung der Tickets in mehreren Ebenen
- ❑ Freies Konzept für Benutzergruppen und Rechte
- ❑ Ticketzuweisung unter Supportern möglich
- ❑ Priorisierung und Zurückstellung von Tickets
- ❑ Einsatz im Unternehmen oder als Supportportal für Kunden
- ❑ Verfolgung von speziellen Tickets durch Merkliste
- ❑ Tickets können nachträglich gepflegt werden, dadurch ist HEINZELMANN auch als Tätigkeitsnachweis verwendbar
- ❑ Unterstützung von MS SQL Server und Oracle als Datenbankmanagementsystem

## Unsere Zusatzmodule:

- Kalendermodul** zur Aufgaben- und Terminplanung
- Pflegen und Verwalten Sie **Projekte**, kontrollieren Sie die Kosten des Projekts gegen Ihr Budget
- Erfassen Sie Zusatzdaten strukturiert mit unserem **Formular Baustein**
- Ticketerstellung aus **Emails**
- Abbilden von wiederkehrenden Prozessen mit Hilfe von HEINZELMANN **Workflow**
- Erfassen Sie Standardvorgänge zeitsparend mit Hilfe des Moduls **Vorlage**

## Preise und Informationen

HEINZELMANN können Sie bereits ab **975,00 Euro zzgl. MwSt.** einsetzen.  
Ausführliche Informationen erhalten Sie jederzeit von unserem Vertrieb.