



# HEINZELMANN Service.Desk

## LEISTUNGSSTARKE FULL-SERVICE MANAGEMENT-SOFTWARE

Für weitere Informationen  
besuchen Sie: [www.fair-computer.de](http://www.fair-computer.de)

## Übersicht

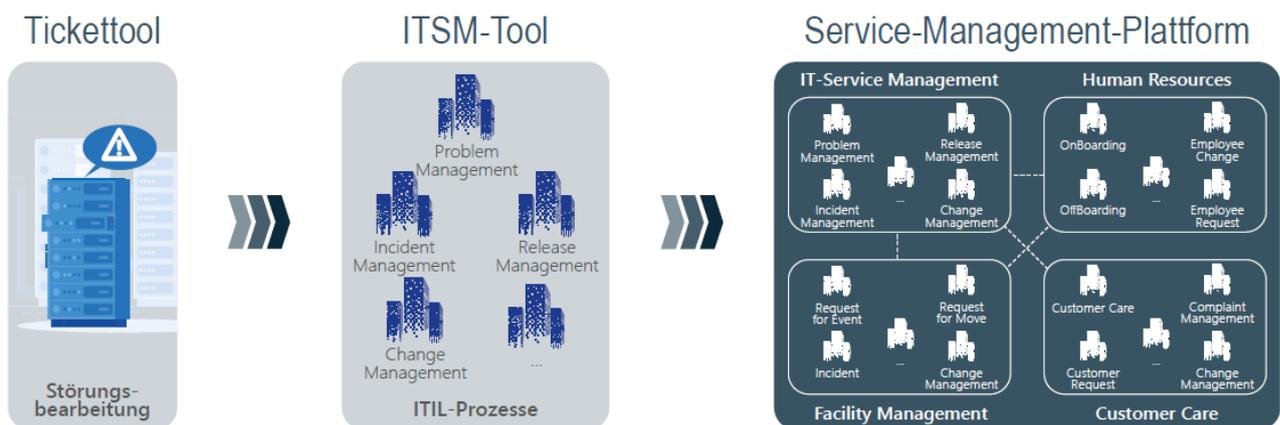
Preisinformationen:	Ab 1095,00 € für drei Supporter / einmalig
Gratis Testen:	ja
Einsatz:	Plattformunabhängige Webanwendung
Training:	Persönlich, Live Online, Webinare, Dokumentation, Update-Anleitungen
Kundenbetreuung:	Support während der Geschäftszeiten
Einsatz:	Der HEINZELMANN Service.Desk ist in Unternehmen und Organisationen jeder Branche und Größe sowie in öffentlichen Verwaltungen einsetzbar. HEINZELMANN wird in Nürnberg in deutscher und englischer Sprache entwickelt, dokumentiert und unterstützt.

# HEINZELMANN Service.Desk

## Funktional, flexibel & prozessorientiert

Der HEINZELMANN Service.Desk ist das, was Sie von ihm brauchen – ein Trouble Ticketing oder ein Helpdesk-System, das Sie dabei unterstützt, z.B. Fehlermeldungen, Anfragen, Probleme oder Anforderungen im Unternehmen oder von externen Kunden zu dokumentieren und organisiert abzuarbeiten. Sein Workflow-Management eignet sich für alle Arten von Aufgaben, die in einem definierten Ablauf bearbeitet, entschieden und abgeschlossen werden müssen.

Egal, ob Sie auf der Suche nach einem reinen Trouble-Ticketing, einem ITSM-Tool oder gar nach Full Service Management sind, durch seinen modularen Aufbau passt sich HEINZELMANN individuell an die Bedürfnisse und an die Serviceprozesse Ihres Unternehmens an und wächst mit den Anforderungen.



## Abbildung von ITIL-Prozessen

Entsprechend Ihres Service-Management-Ansatzes können Sie z.B. „Incidents, Feature- oder Service- Requests, Bugs, Werkstatt-Tickets etc.“ mit eigenen Masken und benutzerdefinierten Feldern anlegen. Sie können dabei sowohl auf Standardfelder zurückgreifen als auch eigene Felder einführen. Des Weiteren können Sie z.B. festlegen, für welche Benutzergruppen die erstellten Tickets sichtbar sind, wer sie erstellen und bearbeiten darf.

## ISIS 12 Unterstützung

Mit dem HEINZELMANN wird die ISIS12-Norm vollständig unterstützt: Das Informations-Sicherheitsmanagement System in 12 Schritten, kurz ISIS12, ist ein 12-stufiger Workflow zur Etablierung eines einfach einzuführenden Informationssicherheitsmanagementsystems.

# Eine Lösung, viele Einsatzgebiete!

## Ticket System

- Flexible Standard-Ticketing-Lösung; modular erweiterbar
- Erfassung und Verwaltung von Anfragen (IT-Abteilung sowie alle Aufgaben, die in einem definierten Ablauf bearbeitet, entschieden und abgeschlossen werden müssen)
- Automatisierte und strukturierte Bearbeitung und Lösung
- Einfaches Managen von Tickets über unterschiedliche Ticketfunktionen
- Erstellung und Anpassung eigener Tickettypen mit benutzerdefinierten Feldern

## Helpdesk

- Single Point of Contact (SPOC) für den IT-Support
- Tracking-Lösung für alle eingehenden Vorfälle
- Automatisierte Ticketverfolgung, Routing und E-Mail-Benachrichtigungen
- Grundlegendes Incident- und Problemmanagement
- Problemlösungs- und Eskalationsverfahren
- Integrierte Wissensdatenbank
- Einhaltung von Service Level Agreements (SLAs)
- Self-Service-Optionen für Endbenutzer

## Service Desk

- SPOC (Single Point of Contact) für alle IT-Bereiche / Anwendungen / Geschäftsprozesse
- Effektive Fehleranalyse und systematische Aufgabenverteilung
- Unterstützung bei der Einhaltung von Service Level Management Vereinbarungen
- Self-Service- / Service-Katalog
- Integration mit CMDB, Asset Discovery und Asset Management (Asset.Desk)

## Customer Care

- Erfassung sämtlicher Kundeninteraktionen
- Sofortiges und automatisiertes Beantworten und Erfüllen der Kundenanliegen
- Unterschiedliche Kompetenzstufen und Prozessorientierung (ITIL)
- Bewertungssystem für direktes Feedback zu Support und Supportqualität
- Umfassendes Reporting zur zuverlässigen Abrechnung erbrachter Serviceleistungen
- Auch für weitere Bereiche, wie z.B. Facility Management oder Human Resources einsetzbar

## IT-Service Management

- ITIL-Prozessvorlagen
- Überwachung und Management der Business Services / IT-Services
- Automatisierte Workflows für wiederkehrende Prozesse

# Funktionsumfang im Überblick:

## Prozessindividualisierung

- Individuelle Rechtevergabe dank des offenen Benutzergruppenkonzepts
- Erstellung eigener Kategorien und Zuweisung zu Benutzergruppen
- Prozessmasken um benutzerdefinierte Felder erweiterbar
- Abbildung interner und externer Kommunikation
- Automatische Zuweisung von Tasks an Gruppen, Rollen und Personen
- Flexibel gestaltbare Oberfläche von Tickets und Ticketlisten
- Arbeitsbereich für User und Supporter frei modellierbar
- Benutzerspezifisches Dashboard als Startseite (auch für nicht angemeldete Nutzer)

## Service-Qualität

- Integrierte Knowledge Base mit Reaktionssystemen
- E-Mail-Benachrichtigungen über Ticketstatus an Support und Melder (individuell steuerbar)
- Automatisches Auslösen von Aktionen durch Prozessschritte in Workflows
- Workflows grafisch darstellbar
- Automatische Ticketeskalation in mehreren definierbaren Stufen nach Liegezeit, Fälligkeit oder Kategorie
- Priorisierung und Zurückstellung von Tickets
- Verfolgung spezieller Tickets durch Merklisten
- Individuelle Zufriedenheits- und Qualitätsumfragen
- Anpassung des Designs an die individuelle CI des Unternehmens
- Gestaltung der Tickets und Reports nach persönlichen Anforderungen
- Tickets als Tätigkeitsnachweis verwendbar (nachträgliche Pflege der Tickets möglich)
- What-You-See-Is-What-You-Get Editor

## Schnittstellen / Eingangskanäle

- Eingangskanäle: Self Service Portal, E-Mail Schnittstelle, Call In Support
- Telefonie-Integration (TAPI)
- Multi-Channel-Ansatz (Self-Service-Portal oder E-Mail)
- Active Directory–Schnittstelle für User-Import und Rechtevergabe über AD-Gruppierung
- Anwendererfassung durch einfachen Datenupload aus CSV-Dateien möglich. Alternativ: Übernahme der Mitarbeiter- und Gerätedaten aus Asset.Desk
- Manueller Import von Asset-Daten via CSV-Schnittstelle

## Ressourcenmanagement

- Zuweisung von Tickets nach Aufgabenbereichen, Kategorien oder direkt an einen oder mehrere Bearbeiter oder Gruppen
- Manuelle oder automatisierte Zuweisung von Aufträgen
- Mobile
- Offline-Funktion
- Push-Notifications

## Verzeichnisdienste

- Integration LDAP-basierender Verzeichnisdienste (z.B. Novell E-Directory / MS Active Directory)

## Reporting

- Standard-Reports / out of the box: z.B. Anzahl der Incidents
- Reports erstellbar nach eigenen Anforderungen
- Drill-down-Funktion: detailliertes Darstellen aggregierter Daten
- Dashboard

## Einführung in Unternehmensprozesse

- Flexibles Rechte- und Kategoriensystem
- Kurze Einführungszeiten
- Niedrige Entwicklungskosten
- Problemlose Updates
- Schneller ROI
- ITIL-konform / ISIS12-konform
- Eigenes Customizing

## Anwendung

- Ticketerfassung durch Mitarbeiter und / oder Supporter
- Ticketerfassung und Bearbeitung via E-Mail
- Kategorisierung der Tickets auf mehreren Ebenen
- Ticketzuweisung unter Supportern möglich
- Mehrere Support-Level abbildbar
- Einsatz im Unternehmen oder als Support-Portal für Kunden
- Einsatz im Intra- oder Internet

## Automatisierung

- Definition und automatisches Ablaufen lassen von wiederkehrenden Prozessen
- Agiles Management von Projekten und Vorhaben und dabei den Scrum-Ansatz nutzen

Durch die Umstellung auf den HEINZELMANN Service.Desk

haben wir eine Kostenersparnis von **50 Prozent** erzielt. Die IT ist zufrieden mit der flexiblen Software, die via Browser ortsunabhängig genutzt werden kann. Der modulare Aufbau bietet uns genau den Funktionsumfang, den wir benötigen. Auch können wir beinahe alle neuen Anforderungen selbst entsprechend anpassen.

*Christian Diller, Bereichsleiter ICT  
und Mitglied der Geschäftsleitung  
der Joseph-Stiftung*



# Arbeiten mit dem HEINZELMANN Service.Desk

## Tickets erstellen

Neue Tickets können mit wenigen Mausklicks erstellt werden. Je nachdem, welche Rechte dem angemeldeten Benutzer zugeteilt sind, erhält dieser eine sehr schlichte Ticketübersicht, oder er hat die Möglichkeit, zahlreiche Funktionen, wie z.B. die Auswahl einer zuständigen Gruppe, die Fälligkeit des Tickets, die Priorität oder auch die Kategorieauswahl zu nutzen. Mit einem Klick können außerdem Bilder aus der Zwischenablage oder andere Dokumente angefügt werden. Ist ein Ticket gespeichert, so erhält es eine fortlaufende Nummer, der Eskalationsdienst nimmt es unter seine Fittiche und der Melder und die zuständigen Supporter erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail, sofern so gewünscht.

Neues Ticket erstellen

## Tickets bearbeiten

In einer übersichtlichen Ticketliste sieht jeder Supporter die ihm (oder seiner Gruppe) zugeordneten Tickets. Verschiedene Filtermöglichkeiten und eine Volltextsuche verschaffen zusätzlichen Überblick. Wurde ein Ticket ausgewählt, so hat der Supporter eine detaillierte Verlaufsansicht über die bisherigen Arbeitsschritte. In einer internen Notiz kann der Supporter unternehmenseigene Nachrichten übermitteln. Es können aber auch betroffene Kontakte per Mail über die jeweiligen Arbeitsschritte benachrichtigt werden. Je nach den Rechten der beteiligten Benutzer lassen sich Tickets weiterleiten, bearbeiten, ändern, pausieren, zu Mastertickets zusammenfassen, referenzieren, als erledigt setzen oder schließen.

Welche Spalten für die Ticketliste zur Auswahl stehen, gibt der Administrator vor.

Wenn Sie es wünschen, dann kann aber jeder Supporter seinen Listenaufbau und eigene Filter speichern, die ihm die Arbeit erleichtern.

The screenshot shows the 'Ticketliste' interface with the following details:

- Navigation: Neu, Ticket, Workflow, Kalender, Reporting, Verwaltung, Knowledgebase, Mehr...
- Suche: Julian Saalfrank
- Filter: Verwendeter Filter: 01\_DESK-Tickets, 14 Tickets gefunden
- Buttons: Suchen, Zurücksetzen, Filter (4 gewählt), Spalten (8 gewählt)
- Formulare: Volltext, #, Abhängige Tickets nicht anzeigen: , Gruppe (4 gewählt)
- Dropdowns: Status (1 gewählt), Tickettyp (1 gewählt)
- Table:
 

Status	Master	#	Titel	Kontakt	Kategorie 1	Zurückgestellt bis	Erstellt am	Schlagnote	Verkn. Tickets
AKTIV		20074	Der Brand hat die Kaffeemaschine kaputt gemacht	Saalfrank, Julian (Privat)	Asset.Desk		09.03.2023	Bug   01. März	
AKTIV		20073	Die Klimaanlage spinn, mir ist kalt!	Julian Saalfrank			09.03.2023		
AKTIV		19414	Backup Prüfung ok	Maximilian Höhn	Basis		31.03.2023		
WIEDER OFFEN		19363	Fehlerbehebung und Optimierung AssetDesk EOS KSI	Jacqueline Rehde	Basis		20.03.2023		
ERLEDIGT		19351	Microsoft Anündigung Abschaltung Standardauthentifizierung	Maximilian Höhn	HEINZELMANN		18.03.2023		19385
AKTIV		19332	Bluetooth funktioniert nicht	Maximilian Höhn	Security.Desk		17.03.2023		
AKTIV		19310	Asset.Desk Baum analog Active Directory - Mitarbeiter automatisch verschieben	Maximilian Höhn	Asset.Desk		11.03.2023		
AKTIV		19303	Ich brauch ein Etikett	Brand, Bastian			10.03.2023	Rückmeldung abwarten - Entwicklung	
AKTIV		19270	Bestehende Kostenstelle beibehalten (welche?)	Maximilian Höhn	Asset.Desk		05.03.2023	Rückmeldung abwarten - Entwicklung	
AKTIV		19250	Fehler in Lizenzübersicht/Zuweisung in Asset.Desk	Maximilian Höhn	Asset.Desk		02.03.2023	Rückmeldung abwarten - Entwicklung	
AKTIV		19195	Kiosk Erreichbarkeit Intern	Maximilian Höhn	Basis		19.02.2023		
WIEDER OFFEN		18647	Ticket - FCS EventDay Frühjahr / 31.03.22 Online	Brand, Bastian	Basis		28.01.2023		
PAUSIERT		18210	Stellungnahme Log4j in FCS Software.	Brand, Bastian		29.03.2023 10:00	14.03.2023		
WIEDER OFFEN		18042	Lizenzdatei Assetdesk 8.11.0	Brand, Bastian			08.01.2023		
- Footer: 1 - 14 von 14
- Buttons: Auswahl bearbeiten, Tickets zusammenführen

Ticketliste

## Prozesse optimieren

Um Ihnen die Arbeit mit dem HEINZELMANN weiter zu vereinfachen, gibt es verschiedene Möglichkeiten Arbeitsschritte zu optimieren. So können Sie zum Beispiel ähnliche Tickets zu einem Masterticket zusammenfassen und gleichzeitig bearbeiten. Eine Knowledge Base bewirkt, dass Lösungswege nur einmal erarbeitet werden müssen und alle Benutzer zur Entlastung des Supports eine Wissensdatenbank nutzen können. Erstellen Sie einfach aus einem geschlossenen Ticket einen Eintrag in Ihrer individuell angelegten Wissensdatenbank, auf die Ihre Mitarbeiter bequem zugreifen können oder füllen Sie die Knowledge Base mit anderen wichtigen Inhalten über ein Reaktionssystem.

## ITIL-Prozesse einfach durch Tickettypen abbilden

Entsprechend Ihres Service-Management-Ansatzes können „Incidents“, „Feature Requests“, „Bugs“, „Werkstatt-Tickets“, „Customer Requests“ etc. mit eigenen Masken und benutzerdefinierten Feldern entsprechend Ihrer Anforderungen erstellt werden.

Es ist möglich:

- eigene Tickettypen zu definieren und pro Typ benutzerdefinierte Felder anzulegen.
- sowohl auf Standardfelder zurückzugreifen als auch selbstbenannte Felder hinzuzufügen.
- zu definieren, welche Felder in welchem Tickettyp Pflichtfelder sind und welche Felder nicht benötigt werden.
- festzulegen, für welche Benutzergruppe die erstellten Tickets sichtbar sind und von wem diese aufgegeben bzw. bearbeitet werden können.

The dashboard is divided into several sections:

- Navigation Bar:** Includes menu items like 'Neu', 'Ticket', 'Workflow', 'Kalender', 'Reporting', 'Verwaltung', 'Knowledgebase', and 'Mehr...'. It also features a search bar and a user profile for 'Julian Saalfrank'.
- Ticketübersicht - nach Status (Nur Eigene):** A table showing ticket counts and effort for the user's own tickets.
 

Status	Anzahl	Aufwand [hh:mm]
AKTIV	55	21:10
BEANTWORTET	3	0:00
ERLEDIGT	89	192:20
MODIFIZIERT	2	0:00
NEU	39	0:06
OFFEN	13	0:00

 Below the table is a pie chart titled 'Anzahl der Tickets nach Status' with a legend: AKTIV (green), MODIFIZIERT (pink), ERLEDIGT (light blue), NEU (grey), OFFEN (red), BEANTWORTET (dark blue).
- Ticketübersicht - nach Status (Gesamt):** A table showing overall ticket counts and effort.
 

Status	Anzahl	Aufwand [hh:mm]
AKTIV	103	21:42
BEANTWORTET	3	0:00
ERLEDIGT	109	221:20
MODIFIZIERT	2	0:00
NEU	44	0:06
OFFEN	29	0:00
WIEDER OFFEN	4	0:00

 Below the table is a pie chart titled 'Anzahl der Tickets nach Status' with a legend: AKTIV (green), MODIFIZIERT (pink), ERLEDIGT (light blue), NEU (grey), OFFEN (red), WIEDER OFFEN (purple), BEANTWORTET (dark blue).
- Knowledgebase (TOP 10):** A list of knowledge base articles with icons and counts.
  - Kein Import in Datenbank (123)
  - [NEW] Asset.Desk Einkaufsmodul - ArtikelAuswahl bei Bestellungen (26)
  - Zugriff auf Postfächer und setzen der Abwesenheitsbenachrichtigung (23)
  - Security.Desk mit MS SQL (18)
  - Webinar am 26.01.2023 (15)
  - [NEW] Installationsanleitung Asset.Desk / Heinzemann (10)
  - [NEW] Neuinitialisierung eines Store O Crypt Slicks über die Store O Crypt Enterprise Konsole (8)
  - [NEW] Mailversand nach Testinstallation für alle Benutzer/Kontakte aktivieren (6)
  - Verhalten von E-Mailversand an Gruppen / Supporter / Kategorie (5)
  - Win Collector und lokale ICCMWinScanner.exe lassen sich nicht ausführen (5)
- Links:** A section containing logos for 'fastviewer' and 'FAIR COMPUTER SYSTEMS GMBH 20 Jahre IT Management Solutions'.
- Nicht angezeigte Objekte:** A button labeled 'Mehr' to view hidden objects.

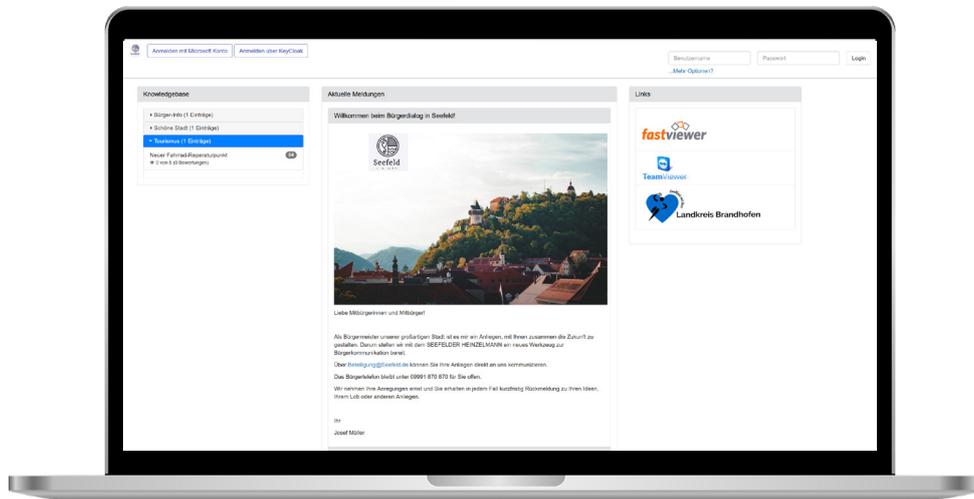
Dashboard



## Individuelle Anpassung & kundenspezifisches Branding

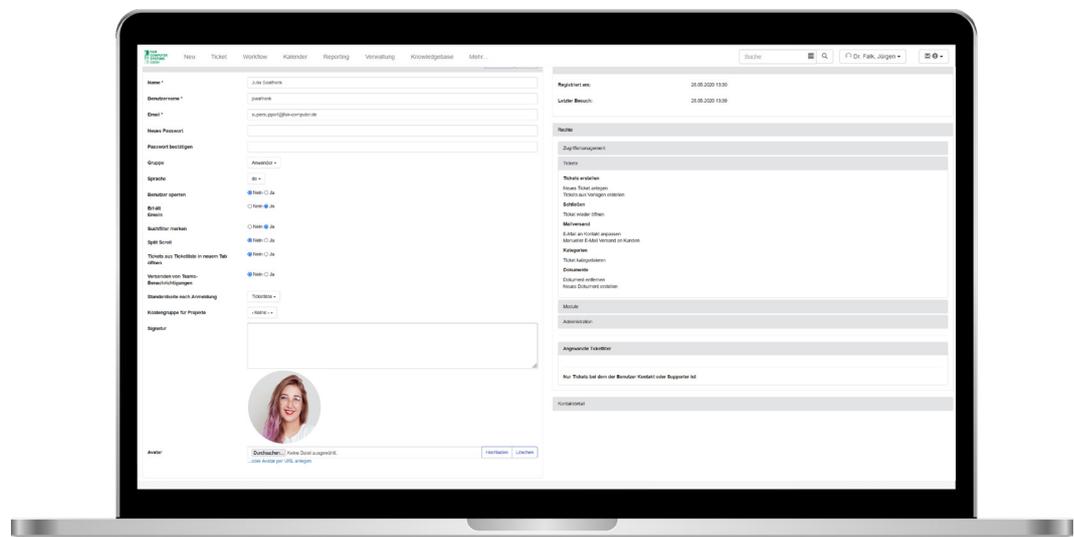
Der HEINZELMANN Service.Desk kann ganz einfach an Ihr Corporate Design angepasst werden. Über einen grafischen Einstellungsdialog können Sie mit wenigen Klicks Ihr Design für die Webapplikation personalisieren und beispielsweise Ihr Logo einbinden. Auch der Name „HEINZELMANN“ kann umbenannt werden, um ihn an Ihre Unternehmenskultur anzupassen.

Der HEINZELMANN bietet zudem die Möglichkeit, ein Seitenmenü anstelle des Standardmenüs zu wählen, wodurch das Menüband oben oder links angezeigt wird. Darüber hinaus sind die Voreinstellungen für Schriftart, Schriftgröße, Schlagworte und Rubriken individuell im Editor einstellbar, was für eine noch individuellere Anpassung sorgt. Diese Optionen sind bequem über die Optik-Einstellungen im HEINZELMANN Service.Desk verfügbar.



Login-Seite

Sie können für sich und für Ihre zuständigen Kollegen einen Avatar hinterlegen. Zusätzlich lassen sich auch Benutzergruppen durch einen entsprechenden Avatar personalisieren.



Avatar hinterlegen

# Zusatzmodule

Dank des modularen Aufbaus und der offenen Struktur des HEINZELMANNs können Organisationen ihre individuellen Prozesse abbilden, ohne dabei gewohnte Arbeitsabläufe stark zu beeinflussen. Natürlich profitieren Sie auch wirtschaftlich, denn Sie zahlen nur die Funktionen, die Sie auch brauchen!



## E-Mail

*ab 895,00 € / einmalig*

Das Zusatzmodul E-MAIL generiert aus einem elektronischen Posteingang automatisch ein Ticket im HEINZELMANN ServiceDesk. Bearbeitungen lassen sich ebenfalls per E-Mail durchführen.\*



## LDAP

*ab 895,00 € / einmalig*

Vernetzt den HEINZELMANN mit Verzeichnisdiensten. Die Anwender müssen sich keine separaten Passwörter und Logins merken. Gruppen aus dem Verzeichnisdienst dienen als Basis für Benutzergruppen.\*



## Vorlage

*ab 895,00 € / einmalig*

Häufig eingehende Meldungen des gleichen Ursprungs und standardisierte Anfragen lassen sich als Vorlage für alle oder bestimmte Benutzergruppen bereitstellen.\*



## Tapi

*ab 895,00 € / einmalig*

Anbindung der Telefonanlage an den Helpdesk. Sie erkennen sofort, welcher Kontakt am Telefon ist und welche Tickets für diesen oder seine Organisation offen sind.



## Formular

*ab 895,00 € / einmalig*

Ermöglicht die Erstellung von Formularen mit individuellen Feldern. Tickets können mit eigenen Feldern ergänzt werden.



## ITIL Service

*ab 995,00 € / einmalig*

Baut Ihren Helpdesk zum Servicemanagement-Tool aus. Legt den Grundstein für ITIL-konformes Arbeiten und umfangreiche Auswertungen Ihrer Dienstleistungen.



## Kalender

ab 595,00 € / einmalig

Erlaubt komfortablen Überblick über die Ressourcen-, Aufgaben- und Terminplanung sowie Gerätereservierungen (in Verbindung mit Asset.Desk).



## Projekt

ab 595,00 € / einmalig

Wiederkehrende Prozesse oder Standardprozesse können definiert werden und danach automatisch und schnell ablaufen.



## Erweitertes Reporting

ab 895,00 € / einmalig

„Erweitertes Reporting“ erlaubt eine umfassende und individuelle Auswertung Ihres Helpdesks und Service Managements auf der Basis aller Datenbanktabellen.



## Workflow

ab 1.595,00 € / einmalig

Wiederkehrende Prozesse oder Standardprozesse können definiert werden und danach automatisch und schnell ablaufen.



## Assets

ab 895,00 € / einmalig

Daten Ihrer Assets können manuell (und ohne Asset.Desk) über eine CSV-Schnittstelle kinderleicht in den HEINZELMANN importiert werden. So lassen sich z.B. Excel-Inventarlisten und beliebige Inventarsysteme anbinden.



## Scrum

ab 995,00 € / einmalig

Macht ein agiles Management von Projekten und Vorhaben möglich, indem es den modernen Scrum-Ansatz nutzt.



## Webformular

ab 995,00 € / einmalig

Ermöglicht das Einbinden von Ticketmasken in eine bestehende Webseite und erlaubt es, die generierten Tickets direkt im HEINZELMANN zu bearbeiten.

\*Meistverkaufte HEINZELMANN Service.Desk Modulkombination



# Zusatzmodule

## E-Mail

### Bequeme Erfassung von Tickets über E-Mail-Postfächer!

Den HEINZELMANN zeichnet eine unkomplizierte Handhabung aus. Der interne oder externe Kunde sendet sein Anliegen einfach per E-Mail an eine vorgegebene Support-E-Mail-Adresse. Das Zusatzmodul E-MAIL generiert aus der elektronischen Nachricht automatisch ein Ticket im HEINZELMANN Service.Desk.

- Die Absenderdaten der E-Mail identifizieren den Mitarbeiter oder Kunden.
- Ist der Absender unbekannt, so wird ein Standardkontakt eingetragen.
- Der Betreff der E-Mail wird zur Ticketbeschreibung und der E-Mail-Text zum Tickettext.
- E-Mail-Anhänge stehen Ihnen als Dokument im Ticket zur Verfügung.
- Aber damit nicht genug - die Priorität der E-Mail wird ebenfalls in den HEINZELMANN übernommen.

Der Baustein E-MAIL ermöglicht auch die Bearbeitung von Tickets allein über den E-Mail-Verkehr. Ist ein Ticket durch eine E-Mail erstellt worden, so laufen Beschreibungen und Anlagen aller folgenden E-Mails, die mit der Ticketnummer im Betreff über das E-Mail-Gateway des HEINZELMANN Service.Desk gesendet werden, automatisch in das Ticket.

Das Modul E-MAIL ermöglicht zudem die Ansprache mehrerer E-Mail-Postfächer. Auf diese Weise können Tickets noch leichter vorsortiert werden. Zahlreiche Einstellungs- und Filtermöglichkeiten helfen Ihnen dabei, Tickets aus E-Mails z.B. automatisch zu kategorisieren.

## LDAP

### Merken von separaten Passwörtern und Logins wird hinfällig

HEINZELMANN LDAP ermöglicht es Ihnen und Ihren Mitarbeitern und Kunden, alle Vorteile von HEINZELMANN zu nutzen, ohne sich separate Passwörter und Logins merken zu müssen.

#### So geht's:

- Ihre User melden sich mit Ihren bekannten Login-Daten (z.B. aus dem Active Directory) beim HEINZELMANN an.
- Arbeiten Ihre Benutzer immer am gleichen Arbeitsplatz, so kann über eine „Remember Me“-Funktion die Anmeldung für spätere Besuche des HEINZELMANN gespeichert werden.
- Bei jedem Login werden die Benutzerdaten automatisch aus dem LDAP (z. B. Active Directory) gezogen und im HEINZELMANN angelegt bzw. aktualisiert.

HEINZELMANN LDAP ist „multi-LDAP-fähig“, das heißt, dass es nicht nur den Verzeichnisdienst von Microsoft, sondern auch andere auf dem LDAP basierende Verzeichnisdienste (z.B. Novell E-Directory) unterstützt. Außerdem lassen sich mehrere LDAP-Verzeichnisdienste anbinden. So können Sie auch verteilte Strukturen leicht mit dem HEINZELMANN abdecken.

Mehr Nutzen durch Geräte- und Mitarbeiterdaten aus dem Active Directory: Mit HEINZELMANN LDAP können Sie alle Mitarbeiterdaten aus dem LDAP ziehen und auf Knopfdruck aktualisieren. Bei Active Directory lassen sich sogar die Geräte aus dem Verzeichnisdienst abfragen und Tickets zuordnen.

## Vorlage

### **Mit selbstdefinierten Ticketvorlagen Anfragen, Fehler- und Störungsmeldungen schneller absetzen und gezielter bearbeiten!**

Häufig beim Helpdesk eingehende Meldungen des gleichen Ursprungs und standardisierte Anfragen lassen sich als Vorlage für alle oder bestimmte Benutzergruppen bereitstellen. Eine Meldung wie z.B.: „Drucker druckt nicht“ kann so bereits vorbeschrieben, kategorisiert und der korrekten Gruppe oder einem speziellen Supporter zugewiesen werden. Dokumente, Geräte (z.B. bei Asset.Desk-Kopplung) und Informationen lassen sich wie bei einem normalen Ticket ergänzen. In Verbindung mit dem Modul FORMULAR können Sie außerdem standardisierte Abfragen in einem Vorlagenticket hinterlegen.

### **Proaktive Erinnerung an wiederkehrende Aufgaben und Termine**

Lassen Sie wiederkehrende Aufgaben, wie z.B. einen täglichen Sicherungsbandwechsel, automatisch zeitgesteuert aus einer Ticketvorlage erstellen. Periodisch wiederkehrende Termine steuern Sie als Aufgaben für jede beliebige Gruppe oder einzelne Benutzer über Vorlagentickets. Ein Dienst aktiviert einmalige oder periodisch angelegte Erinnerungen automatisch in Form eines Tickets. Dieses kann dann – je nach Aufgabe und Vorgaben – bearbeitet, geschlossen oder auf erledigt gesetzt werden, wenn die Aufgabe erfüllt ist.

### **Tickettypen und Reporting selbst definieren**

Durch eigene Masken und benutzerdefinierte Felder lassen sich eigene Tickettypen wie z.B. „Incidents“, „Feature Requests“, „Bugs“, „Werkstatt-Tickets“, „Customer Requests“ etc., entsprechend des unternehmenseigenen Service-Management-Ansatzes, selbst erstellen. In eigenen Tickettypen können Sie Standardfelder oder eigene, benutzerdefinierte Felder nutzen und ggf. als Pflichtfeld definieren.

## TAPI

### **Vereinfachte Ticketerstellung direkt mit den zugehörigen Kontaktdaten des Anrufers!**

Bei einem eingehenden Anruf zeigt Ihnen das TAPI-Modul direkt die zugehörigen Informationen zu dem Kontakt am Telefon (wie z.B. seine vorhandenen Tickets und zugeordneten Geräte). Mit einem Klick erstellen Sie anschließend einfach und zeitsparend ein Ticket mit allen zugehörigen Daten des Anrufers oder bearbeiten ein bereits bestehendes Ticket. Natürlich zeigt das TAPI-Modul Ihnen auch unbeantwortete Anrufe und bietet die Möglichkeit zum direkten Rückruf.

## FORMULAR

### **Mit selbstdefinierten Formularen vordefinierte Prozesse unterstützen und Tickets um eigene Felder ergänzen!**

Mit dem Zusatzmodul FORMULAR erstellen Sie eigene Formulare mit individuellen Feldern. Diese können Sie über die jeweils ausgewählten Kategorien Tickets zuweisen. So hinterlegen Sie bei einem Ticket bis zu zwei Standardformulare.

- Definieren Sie die Formulare nach Ihren Anforderungen mit Hilfe zahlreicher Feldtypen und Funktionen.
  - Präzisieren Sie z.B. Fragestellungen durch die Abfrage bestimmter Parameter, Bezeichner etc.
  - Lassen Sie z.B. Daten durch mehrere Abteilungen ergänzen
  - Geben Sie genaue Anweisungen
  - Fragen Sie den Status ab
- Welches Ihrer selbst erstellten Formulare dabei im Ticket erscheint, wird über die Kategorie gesteuert.
- Nutzen Sie die Module FORMULAR und VORLAGE in Kombination, so können Sie über das Formular definierte Pflichtfelder zur Voraussetzung für die Aufgabe eines solchen Vorlagen-Tickets machen.

Mit einem eigenen Formular können Sie Tickets individuell um eigene Felder ergänzen. So lassen sich leicht dringend für bestimmte Vorgänge benötigte, standardisierte Daten erfassen, speichern und zur Verfügung stellen.

## ASSETS

### **Daten Ihrer Assets manuell und ohne Asset.Desk in den HEINZELMANN importieren und verwalten!**

Mit dem neuen Modul ASSETS können Sie die Daten Ihrer Assets manuell (und ohne Asset.Desk) über eine CSV-Schnittstelle kinderleicht in den HEINZELMANN importieren. So lassen sich z.B. Excel-Inventarlisten und beliebige Inventarsysteme anbinden.

Sie klicken einfach auf "Importieren", im Anschluss erhalten Sie eine vorgefertigte Excel-Liste, an der Sie sich orientieren können. Nachdem Sie die Liste vervollständigt haben, können Sie diese bequem in den HEINZELMANN hochladen. Die importierten Assets können Sie sodann für jegliche Tickets verwenden. Dabei spielt es auch keine Rolle, ob es sich um IT Assets oder Non-IT Assets handelt. Neues Ticket erstellen und ganz einfach das spezifische Asset aus einer Liste auswählen und hinzufügen.



## Mit dem Modul ITIL Service bauen Sie den HEINZELMANN Service.Desk zum Service-Management-Tool aus!

Ihr Service Manager definiert Services und Service Level im HEINZELMANN-Servicekatalog. Diese werden anschließend über Service Level Agreements mit Ihren internen und / oder externen Kunden verknüpft. Auf diese Weise legen Sie den Grundstein für ITIL-konformes Arbeiten und umfangreiche Auswertungen Ihrer Dienstleistungen.

Im Service Level wird hinterlegt, welche Priorität ein Service haben soll und innerhalb welcher Zeiten und Frequenzen er eskalieren soll. Auf diese Weise schaffen Sie organisatorische Standards für die Bearbeitung von Incidents und Problemen.

Die Service Level Agreements ermöglichen es Ihnen, vorab zu definieren, welcher Kunde Anspruch auf welchen Service hat. Dabei wird über den Service Level zugeordnet, welche Ausprägung eines Services (z.B. 24/7) dieser Kunde erworben und welchen Anspruch auf Response er damit hat.

### Die Funktionen auf einen Blick:

- Anlage von Bearbeitergruppen für Services (z.B. Incident Manager, Problem Manager, Major Incident Manager)
- Automatische Ticketverarbeitung gemäß Service-Regeln (Priorisierung, Kategorisierung, Zuweisung etc.)
- Kundenspezifischer Servicekatalog
- Freie Definition von Service Levels (Fälligkeiten, Eskalation, Priorität, Servicezeiten etc.)
- Abbildung kundenspezifischer Service Level Agreements
- Vorauswahl der gebuchten Services je Kunde bei Ticketerstellung

The screenshot shows the 'Servicelevel bearbeiten' interface. The title is 'Silber'. The priority is 'Medium'. The availability is '10' and 'Std. nach Ticketerstellung'. The escalation stages are defined as follows:

Stufe	Startzeit	Endzeit
Stufe 1	02:00	05:00
Stufe 2	05:00	08:00
Stufe 3	08:00	10:00
Stufe 4	10:00	12:00
Stufe 5	12:00	17:00

The support hours (Supportzeiten) are defined for each day of the week (Mo-Sa):

Wochentag	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
ist Supporttag	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Uhrzeit von:	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00		
Pause ab:							
Pause bis:							
Uhrzeit bis:	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00		



## Workflow Management

### **HEINZELMANN WORKFLOW macht wiederkehrende und ITIL-konforme Prozesse transparent und langfristig effizient!**

Durch die Ermittlung des „kritischen Pfads“ haben Sie jederzeit die Kontrolle über die mögliche Einhaltung der Endtermine. Sie erkennen schnell, wenn sich unvorhergesehene Störungen ergeben, können entsprechend reagieren und haben jederzeit den Überblick, ob Änderungen sich auf das Fälligkeitsdatum des Prozesses auswirken. Reports helfen Ihnen, den Ablauf der Workflows zu bewerten und notwendige Änderungen in den aktuellen Prozess mit einzubeziehen. Die Workflowberichte sind in einem druckfreundlichen Format für Sie erstellbar.

### **Und So funktioniert's:**

Wiederkehrende Prozesse definieren und automatisiert ablaufen lassen!

Definieren Sie Workflows aus Ticketfolgen, um Ihre Standardprozesse schnell und effizient ablaufen zu lassen. Die Einbindung von Formularen erleichtert damit das individuelle Design jedes einzelnen Arbeitsschritts.

- Mit dem Initialticket starten Sie einen Workflow, z.B. die Bereitstellung eines Arbeitsplatzes für einen neuen Mitarbeiter.
- Automatisch werden nun Tickets mit vordefinierten Fälligkeiten und Folgen an die betroffenen Gruppen und Mitarbeiter adressiert, z.B. PC bestellen, Telefon anfordern, Arbeitsplatz vorbereiten, Account anlegen, Telefonnummer vergeben, Visitenkarten ordern...
- Je nach Abschluss der vorherigen Aufgaben oder über die Zeitkomponente erfolgt automatisch die Benachrichtigung über die nächste notwendige Aktivität an die entsprechende Gruppe z.B. „E-Mail-Konto einrichten“ an die IT-Administration oder „Visitenkarten drucken“ an das Marketing.
- Der Initiator des Workflows bleibt immer auf dem Laufenden und kann die Einhaltung der Zeitfenster und den „kritischen Pfad“ überwachen.
- Jederzeit kann der Prozessverantwortliche reagieren und den Prozess ggf. anpassen. Bei jeder Veränderung am Prozess werden alle Anfangs- und Endzeiten der Teilaufgaben neu kalkuliert.
- Zeitlich flexible Aktivierung des Workflows im Ticket: Sie haben innerhalb eines Tickets einen Überblick über alle, Ihnen zur Verfügung stehenden Workflows. Starten Sie einen Workflow aus dem Ticket heraus, können Sie im Ticket den jeweiligen Status des Workflows verfolgen. Ein direkter Sprung in das Workflow-Modul ist ebenfalls möglich.

**Bericht**

**Workflow**

**Bezeichnung:** Onboarding - Neuer Mitarbeiter  
**Startdatum:** 20.06.2023 13:06  
**Initiator:** JuliaFrank (Julian.Saalfrank)  
**Enddatum:** 20.06.2023 13:06  
**Stellenverleiher:** 0  
**Anzahl der Aktivitäten:** 5  
**Status:** ABGESCHLOSSEN

**Aktivitäten**

Name	Datum	Status
Bewerberdaten	20.06.2023 13:06	GESCHLOSSEN
Benutzer im AD erfassen	19.07.2023 07:53	GESCHLOSSEN
Absprung Innendienst	19.07.2023 07:54	GESCHLOSSEN
Zusammenfassung Mitarbeiterertritt	19.07.2023 07:55	GESCHLOSSEN

**Drucken** 1 Blatt Papier

Ziel: PDF-Creator

Sichten: Alle

Format: Farbe

Mehr Einstellungen  
Mit Systemuhr drucken

Drucken Abbrechen

Workflow-Bericht im druckfreundlichen Design

## Komplexes einfach machen: Workflow im Workflow

Sie können mit dem HEINZELMANN vorhandene Workflows als Modul verwenden und diese in andere Workflows als Unterprozesse einbetten. Hört sich kompliziert an? Ein praktisches Beispiel: Der komplexe Workflow "Neuer Mitarbeiter" muss nur einmalig definiert werden, danach kann er ganz einfach, mit den bereits existierenden Aktivitäten, in einen neuen Workflow eingebettet werden.

Neu Ticket Workflow Kalender Reporting Verwaltung Knowledgebase Mehr...

Suche Julian Saalfrank

**Workflow bearbeiten** Zurück Speichern Neue Aktivität

**Allgemeine Informationen**

**Name:** Onboarding - Neuer Mitarbeiter **Aktivierbar für Gruppen:** Administrator Anwender FCS-Support (DESK) Personalabteilung

**Icon:**

**Aktuelle Dauer:** 0 Tage ( bis zu 0 Tage) **Freigeben:**

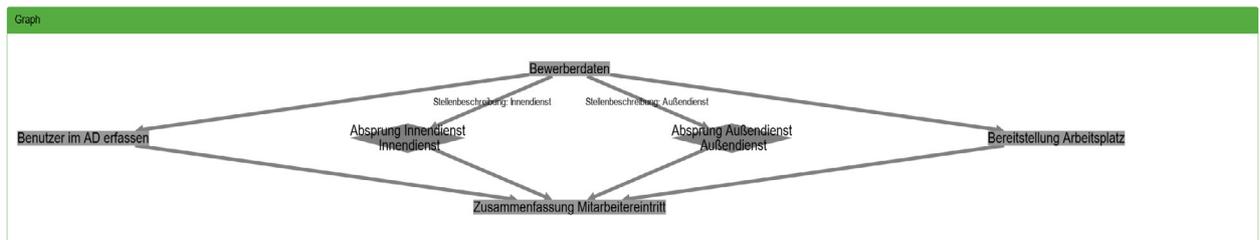
**Aktivitäten**

Pos	Aktivität	Adressaten	Voraussetzung (Aktivität o. Datum)	Dauer (in Tagen)	Benachrichtigung	Kr-Pfad	Aktion
1	Bewerberdaten	Initiator	(-)	0(+)	HEINZELMANN Entwicklung	K	
2	Benutzer im AD erfassen	FCS-Support (DESK)	(1) Bewerberdaten	0(+)		K	
3	Absprung Innendienst Startet Workflow Innendienst	Initiator	(1) Bewerberdaten - Stellenbeschreibung: Innendienst	0(+)		K	
Aktivitäten von Workflow Innendienst anzeigen							
4	Absprung Außendienst Startet Workflow Außendienst	Initiator	(1) Bewerberdaten - Stellenbeschreibung: Außendienst	0(+)		K	
Aktivitäten von Workflow Außendienst anzeigen							
5	Zusammenfassung Mitarbeiterertritt	Initiator	(2, 3, 4) Benutzer im AD erfassen Absprung Innendienst Absprung Außendienst	0(+)		K	

Workflow-Definition

### Werden Sie persönlich: Individuelle Mail-Benachrichtigungen

Mail-Benachrichtigungen können aus dem Workflow heraus individuell gestaltet und angepasst werden. Bestimmen Sie selbst, welche Benachrichtigungen Ihr Kunde bei der Anlage eines Tickets erhält und grüßen Sie ihn zum Beispiel persönlich bei der Bestätigung seiner Handlung.



Workflow-Graph

### Keine doppelte Arbeit mehr: Workflows duplizieren

Bereits vorhandene Workflows können ganz einfach komplett dupliziert werden. Das ist gut, wenn Sie ähnliche Abläufe mit kleinen Abweichungen haben. Sie müssen dann die Zwilling workflows nicht immer einzeln neu anlegen, sondern können am kopierten Workflow einfach kleine Änderungen vornehmen. Diese Funktion beschleunigt so Ihre Arbeitsprozesse um ein Vielfaches, da Sie auf ein bereits vorhandenes, durchdachtes und funktionierendes Workflow-Gerüst zurückgreifen können.

### NEU: Zeitgesteuerte Workflows

Die Automatisierung von Workflows eröffnet weitere Möglichkeiten zu Automatisierung von Prozessen. So können regelmäßige Aufgaben nicht mehr nur per Ticketvorlage, sondern per Prozesskette im Workflow gestartet werden.



### **HEINZELMANN Shopfunktion** Optimieren Sie Ihren Bestellprozess!

Durch die Verwendung der HEINZELMANN Funktion können Workflows auf effiziente Weise optimiert werden. Die Rückreferenzierung auf das Ticket, aus dem ein Workflow gestartet wird, ermöglicht eine klare und strukturierte Darstellung von Workflow-Tickets.

Zusätzlich erleichtert das Formularfeld „Asset.Desk Bestellkatalog“ die Abwicklung von Bestellprozessen direkt im HEINZELMANN Workflow. Die Bestellung kann an Asset.Desk zur Auslösung weitergeleitet werden, was den Arbeitsprozess optimiert und die Bearbeitungszeit von Bestellungen verkürzt.

#### **Ein praktisches Beispiel:**

Stellen Sie sich vor, Simon aus der Buchhaltung benötigt einen zweiten Bildschirm für das Homeoffice. Ohne die neue Shopfunktion von HEINZELMANN müsste er zuerst einen manuellen Bestellprozess in Gang setzen und aufwendige Genehmigungs- und Prüfschritte durchlaufen, bevor die Bestellung endlich eingereicht werden kann. Ein zeitraubender und oft komplizierter Prozess.

Doch mit der Shopfunktion von HEINZELMANN geht alles viel schneller und einfacher. Simon gibt einfach die Bestellung über das neue Formularfeld „Asset.Desk Bestellkatalog“ im Workflow auf und alle weiteren Schritte werden automatisch ausgeführt. Von der Genehmigung bis zur Lieferung wird alles nahtlos durchgeführt. So kann Simon sich auf seine eigentlichen Aufgaben konzentrieren, anstatt wertvolle Zeit mit aufwendigen Bestellprozessen zu verschwenden.

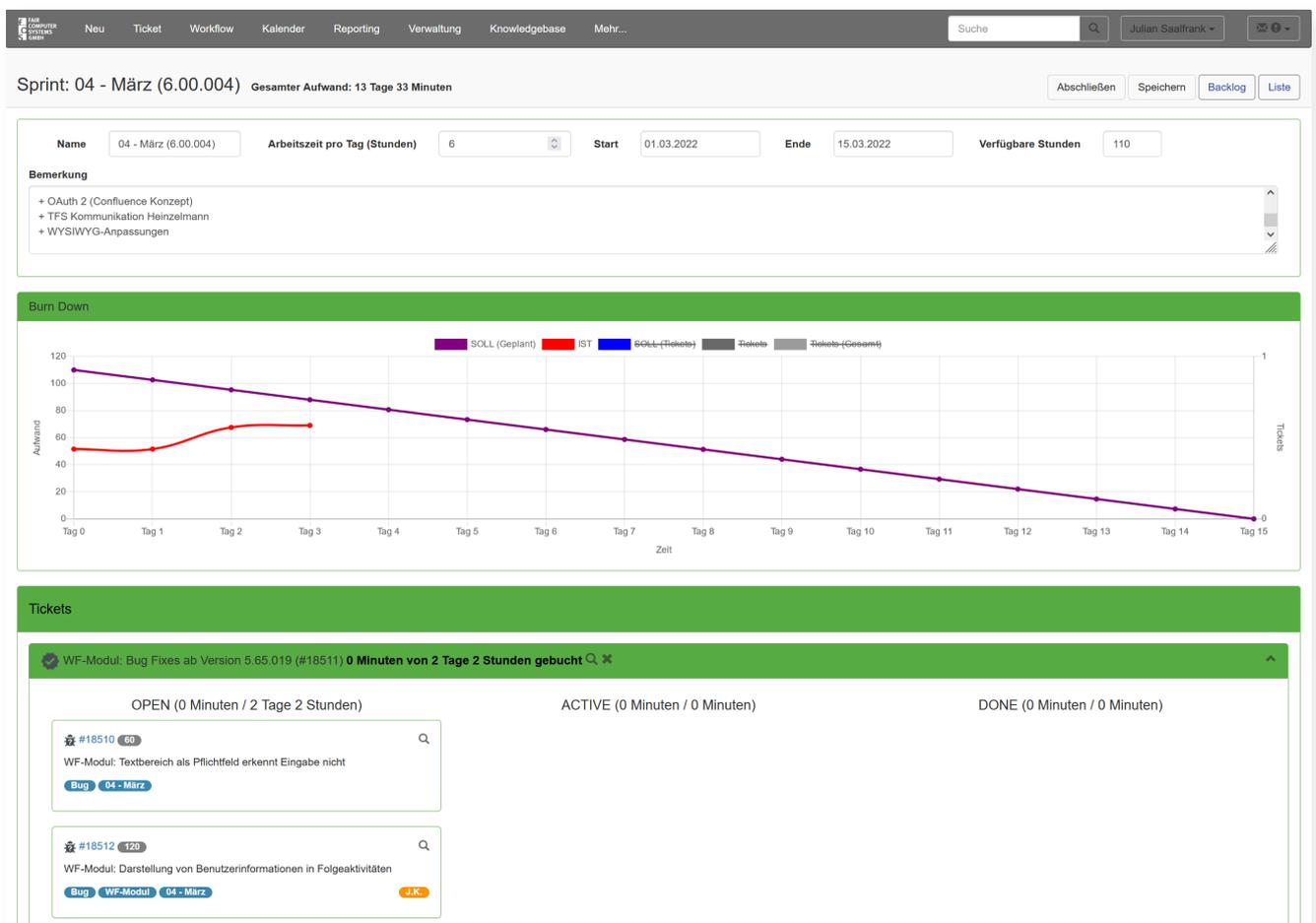
Die HEINZELMANN Shopfunktion bietet enorme Zeitersparnis und optimale Übersichtlichkeit über den gesamten Bestellprozess.

## Scrum

### Projekte und Vorhaben agil managen und den Scrum-Ansatz nutzen!

Mit dem HEINZELMANN Service.Desk Modul „Scum“ können Sie Ihre Projekte und Vorhaben agil managen und den modernen Scrum-Ansatz nutzen.

- Hierzu werden die zu erledigenden Aufgaben (Tickets) in einem „Backlog“ gespeichert.
- Daraus bilden Sie einfach per Drag-and-drop passende Ticketbündel, sogenannte „Sprints“, die abgearbeitet werden sollen, um in einem festgelegten Zeitraum ein definiertes Zwischen-Ziel zu erreichen.
- Mit dem Tickettyp „Story“ können Sie komplexe Aufgaben beschreiben. Einzelne Tickets lassen sich einfach einer Story zuweisen. Die Tickets werden im Sprint dann gruppiert zu der Story angezeigt.



The screenshot displays the Scrum interface for a sprint named "Sprint: 04 - März (6.00.004)". The sprint is scheduled from 01.03.2022 to 15.03.2022 with 6 working hours per day and 110 available hours. The burndown chart shows the progress of the sprint, with the planned work (SOLL) and actual work (IST) lines. The tickets section shows two open tickets: #18510 (WF-Modul: Textbereich als Pflichtfeld erkennt Eingabe nicht) and #18512 (WF-Modul: Darstellung von Benutzerinformationen in Folgeaktivitäten).

Tag	SOLL (Geplant)	IST	SOLL (Tickets)	Tickets	Tickets (Gesamt)
Tag 0	110	50	0	0	0
Tag 1	100	50	0	0	0
Tag 2	90	65	0	0	0
Tag 3	80	65	0	0	0
Tag 4	70	65	0	0	0
Tag 5	60	65	0	0	0
Tag 6	50	65	0	0	0
Tag 7	40	65	0	0	0
Tag 8	30	65	0	0	0
Tag 9	20	65	0	0	0
Tag 10	10	65	0	0	0
Tag 11	0	65	0	0	0
Tag 12	0	65	0	0	0
Tag 13	0	65	0	0	0
Tag 14	0	65	0	0	0
Tag 15	0	65	0	0	0

Scrum-Sprint

## Scrum

Scrum ist ein formales Regelwerk für die Zusammenarbeit von Teams. Dabei definiert das Scrum Modell Rollen, Meetings und verschiedene Artefakte, die Teams unterstützen nach agilen Prinzipien zu arbeiten. Der Begriff stammt aus dem Rugby und bedeutet "angeordnetes Gedränge".

The screenshot shows a Scrum Backlog interface. On the left, a list of tasks is displayed with their status (e.g., OFFEN, AKTIV, ERLEDIGT) and priority. The main area on the right shows a detailed view of a task titled "Aufgabe: Ticket-Formular: Erweiterung der Wählbaren Feldtypen (#19160)". The task description includes a list of field types to be added: Benutzer/Kontaktauswahl, Checkliste, and Benutzerauswahl auf Gruppenebene. The task also shows estimated and remaining time (420 minutes) and is assigned to the "HEINZELMANN Entwicklung" group.

Scrum-Backlog

## Auslöser und Anlässe für ein Scrum-Projekt

- Prozesse sind schwerfällig und teuer oder die Technik ist fehleranfällig; das soll verbessert werden.
- Es gibt eine gesetzliche Anforderung oder Rahmenbedingungen, die es erforderlich machen, dass etwas umgesetzt oder erneuert wird.
- Anwender/Kunden sind mit einem bestehenden Produkt nicht mehr zufrieden. Sie haben andere Anforderungen/Wünsche, weil z.B. andere Wettbewerber das auch bieten.

### Und so funktioniert:

- Es wird ein Produkt-Backlog (= Sammelpool) für anfallende Tätigkeiten, bzw. HEINZELMANN Tickets erstellt
- Diese werden in einem Sprint-Backlog (= Ticketbündel) zusammengefasst,
- welches in einem festgelegten Zeitraum umgesetzt werden soll,
- um dann das entsprechende Ergebnis (= beispielsweise Release, Produkt, Verbesserung) veröffentlichen zu können.

### Vorteile beim Einsatz eines Scrum-Projekts:

- Qualitativ bessere Projektergebnisse
- Einfachere Zusammenarbeit
- Zeitnahe Umsetzung von Projekten
- Schnelleres Erkennen und Reagieren auf auftretende Probleme
- Höhere Flexibilität im Projekt
- Bessere Mitarbeitermotivation durch mehr Verantwortung und selbstständiges Arbeiten

## Kalender

### **Mit der Kalenderfunktion einen komfortablen Überblick für Ihre Ressourcenplanung!**

Verschaffen Sie sich einen Überblick über:

- offene Tickets, Fälligkeitstermine, Eskalationsstufen oder Termine
- heute, diese Woche, diesen Monat oder im Gesamtüberblick.

### **Geräte reservieren**

In Verbindung mit Asset.Desk lassen sich über den Kalender auch Gerätereservierungen (z.B. für Leihgeräte) abbilden.

### **Komfortable Bedienung**

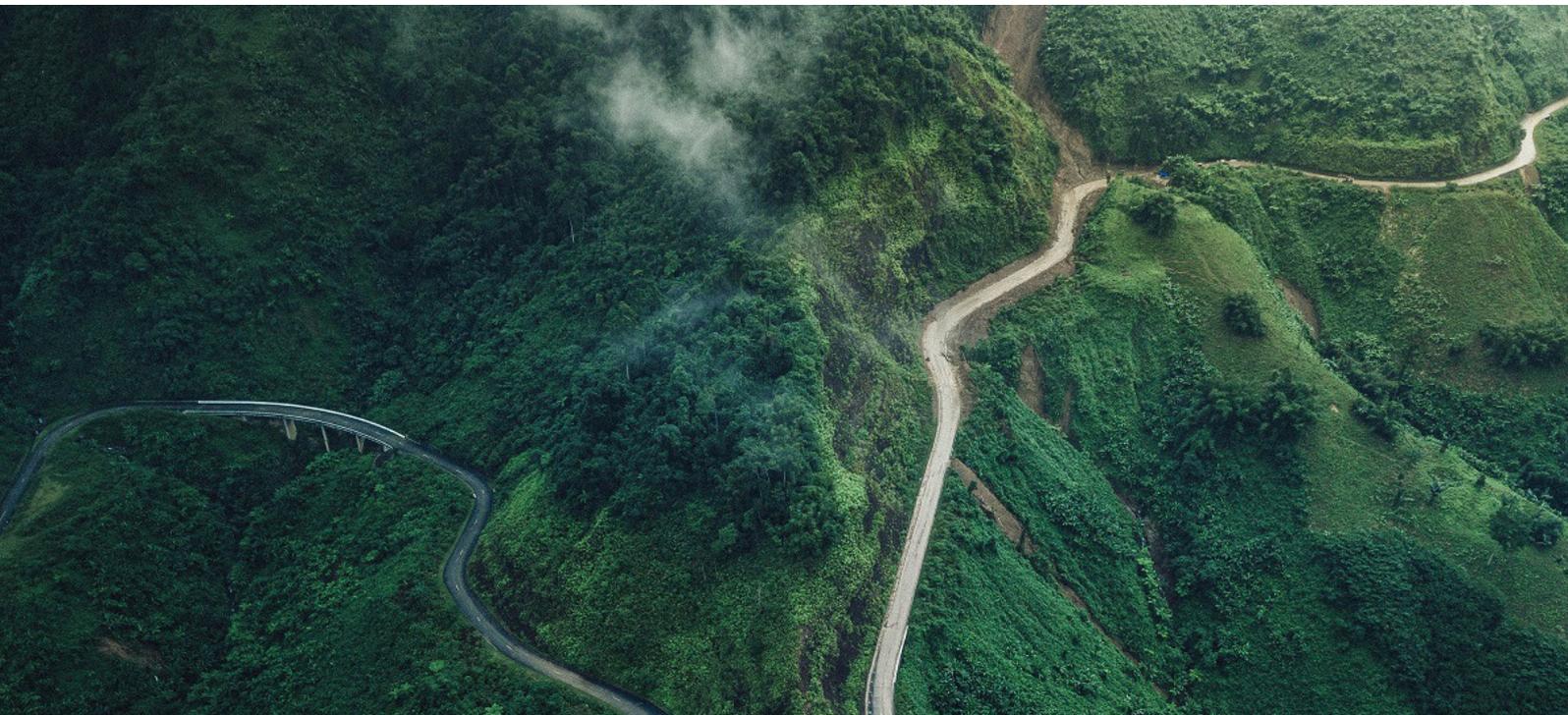
Tickets können direkt über den Kalendereintrag geöffnet und bearbeitet werden.

### **Maximale Transparenz**

Verschiedene Ansichten, z. B. nach Tag, Woche, Monat, oder Liste aller Termine für den angemeldeten Benutzer.

### **Perfekter Überblick**

Helpdesk- und Supporterauslastung durch die Gesamtübersicht bewerten. Persönliches Zeitmanagement für Supporter: Übersicht über öffentliche und eigene Aufgaben. HEINZELMANN KALENDER ist ein Mittel zur Ressourcenplanung für Helpdeskleitung und Supporter. Er lässt sich aber über ein Gruppenrecht auch ganz einfach allen Usern zur Verfügung stellen.



## Erweitertes Reporting

### Mit selbstdefinierten Ticketvorlagen Anfragen, Fehler- und Helpdesk und Service Management umfassend auswerten!

Erstellen Sie sich eigene Sichten auf die Datenbank und werten Sie die gewünschten Informationen individuell und flexibel aus. Das Modul ERWEITERTES REPORTING ergänzt HEINZELMANN Service.Desk um die Möglichkeit, jedes einzelne Datenbankfeld mit in die gewünschte Auswertung aufzunehmen. So können Sie genau die für Sie wichtigen Informationen berücksichtigen und generieren Mehrwert für Ihr Unternehmen.

Das Modul bietet sich vor allem für HEINZELMANN-Nutzer an, die es nicht in Verbindung mit Asset.Desk einsetzen. In Verbindung mit Asset.Desk und dessen Reportgenerator lassen sich bequem alle gewünschten Berichte erstellen.

Good to know! Sie können entsprechend Ihres Service-Management-Ansatzes “Incidents, Feature Requests, Bugs, Werkstatt-Tickets, Customer Requests” etc. mit eigenen Masken und benutzerdefinierten Feldern erstellen. Dabei ist es möglich, dass Sie Ihre individuellen Felder im Reporting auswerten können. Natürlich können Sie die Auswertungen in unterschiedliche Dateiformate exportieren oder ausdrucken.

Gruppen ^	Anzahl Tickets	Erwarteter Aufwand[m]	Zeitaufwand	Zeitaufwand [m]	Zeitaufwand [h]	Kosten	Erwarteter Aufwand	Liegezeit [h]	Ø Liegezeit [h]
2nd-Level-Support (DESK)	12	0	0 Minuten	0	0:00	0,00 EUR	4607:04	383:55	
2nd-Level-Support (HEINZELMANN)	5	0	0 Minuten	0	0:00	0,00 EUR	853:50	170:46	
FCS-Support (DESK)	32	0	0 Minuten	0	0:00	0,00 EUR	8171:30	255:21	
FCS-Support (HEINZELMANN)	26	0	0 Minuten	0	0:00	0,00 EUR	8398:16	322:56	
FCS-Wiki	3		0 Minuten	0	0:00	0,00 EUR	833:30	277:50	
HEINZELMANN Entwicklung	111	3121	4 Tage 4 Stunden 20 Minuten	6020	100:20	8.026,66 EUR	45342:34	408:29	
Posteingang	4	0	0 Minuten	0	0:00	0,00 EUR	583:27	145:51	

Workflow-Reporting

## Webformular

**Ticketerfassung ohne viel Aufwand in Ihre Webseite einbinden und direkt im HEINZELMANN Service.Desk bearbeiten!**

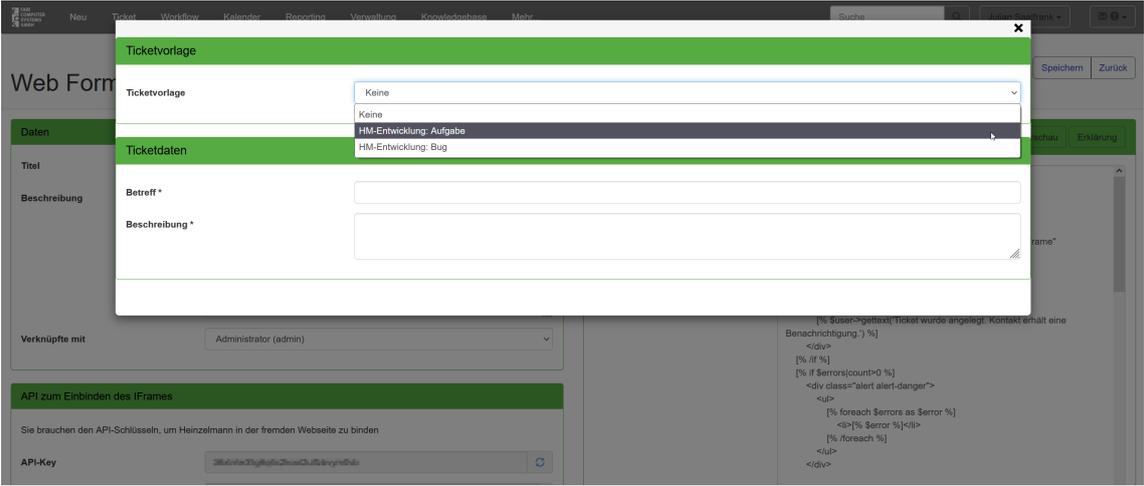
Mit dem Modul "Webformular" können Sie HEINZELMANN Ticketmasken völlig mühelos und ohne viel Aufwand in Ihre bestehende Webseite einbinden.

Die Inhalte aus den von Ihnen erstellten Formularen oder Textfeldern gehen ganz automatisch als Tickets in den HEINZELMANN Service.Desk ein und können ohne weitere Arbeitsschritte im System bearbeitet werden.

### Vorteile für den Benutzer:

- Gesteigerte Usability
- Aufgeben eines Tickets ohne Log-In im Tickettool möglich
- Intuitive Kontaktaufnahme ohne Zwischenschritt
- Eingrenzung der verschiedenen Anliegen
- Auf Wunsch: Aufnahme der Kundendaten aus dem Formular als Kontakt für Ihr Servicemanagement mit allem Pipapo.

Die Felder können Sie je nach Ihren individuellen Anforderungen anpassen: Personenangaben, Abfragen etc.



The screenshot displays the 'Web Formular' configuration interface. A modal window titled 'Ticketvorlage' is open, showing a dropdown menu for 'Ticketvorlage' with options 'Keine', 'Keine', 'HM-Entwicklung: Aufgabe', and 'HM-Entwicklung: Bug'. Below this, there are input fields for 'Betreff \*' and 'Beschreibung \*'. The background interface includes a navigation menu with options like 'Neu', 'Ticket', 'Workflow', 'Kalendar', 'Disposition', 'Veranlassung', 'Knowledgebase', and 'Mehr'. There are also buttons for 'Speichern' and 'Zurück'. At the bottom right, there is a code snippet for a notification message.

```

[% $user->getwert('Ticket wurde angelegt. Kontakt erhält eine Benachrichtigung.') %]
</div>
[% # # %]
[% # Serrors{count}>0 %]
<div class="alert alert-danger">
<ul>
[% foreach Serrors as $error %]
<li>[% $error %]</li>
[% /foreach %]
</ul>
</div>

```

Webformular Struktur





Seefeld  
I. d. O.P.F.

Suche

Gebärdensprache Newsroom Login EN



Startseite > Rathaus > Marketing > Ideen und Beanstandungsstelle



HABEN SIE TOLLE IDEEN FÜR SEEFELD ODER GIBT ES BESCHWERDEN DIE SIE UNS MITTEILEN MÖCHTEN?

Liebe Seefelder/innen,

mit diesem Formular können Sie uns Ihre Empfehlungen, Beanstandungen und Ihr Lob, aber auch Ihre Beschwerden gerne mitteilen. Ihre Standpunkte bringen wir gerne in unsere tägliche Arbeit ein.

Ihre Bürgermeisterin  
Isabell Graf

#### Kontakt

Ideen und Beanstandungsstelle  
Richard-Wagner-Straße 58  
92842 Seefeld i.d.OPf.

>> Kontakt aufnehmen

#### Anliegen:

- Anregung
- Idee
- Beanstandung
- Mängel
- Dank/Lob
- Anfrage an den Stadtrat
- Sonstiges

#### Beschwerde:

- Abfall
- Beleuchtung
- Graffiti
- Grünflächen
- Hundekot
- Illegale Müllentstorgung
- Radwege
- Parken
- Schulwege
- Straßenschilder
- Straßenschäden
- Sonstiges

#### Ort:

Straße:

Stadtteil:

#### Bitte schildern Sie Ihren Sachverhalt:

#### Falls wir mit Ihrem Anliegen bereits beschäftigt waren, helfen uns folgende Angaben:

Aktenzeichen

Mitarbeiter/in

Die Angaben zur Person sind für eine Rückmeldung zu Ihrem Anliegen erforderlich. Die notwendige Vertraulichkeit und Ihre Daten sind gewahrt. Informationen, die uns außerhalb der Dienstzeiten erreichen, werden am nächsten Werktag schnellstmöglich bearbeitet.

Name

Vorname

Straße

PLZ, Ort

Telefonnummer

E-Mail



Ich habe den Datenschutzhinweis und die Informationspflichten nach Art. 13 DSGVO gelesen.

Hinweis: Für das Absenden unseres Formulars müssen Cookies aktiviert sein!

[Daten absenden](#) [zurücksetzen](#)

>>> zurück

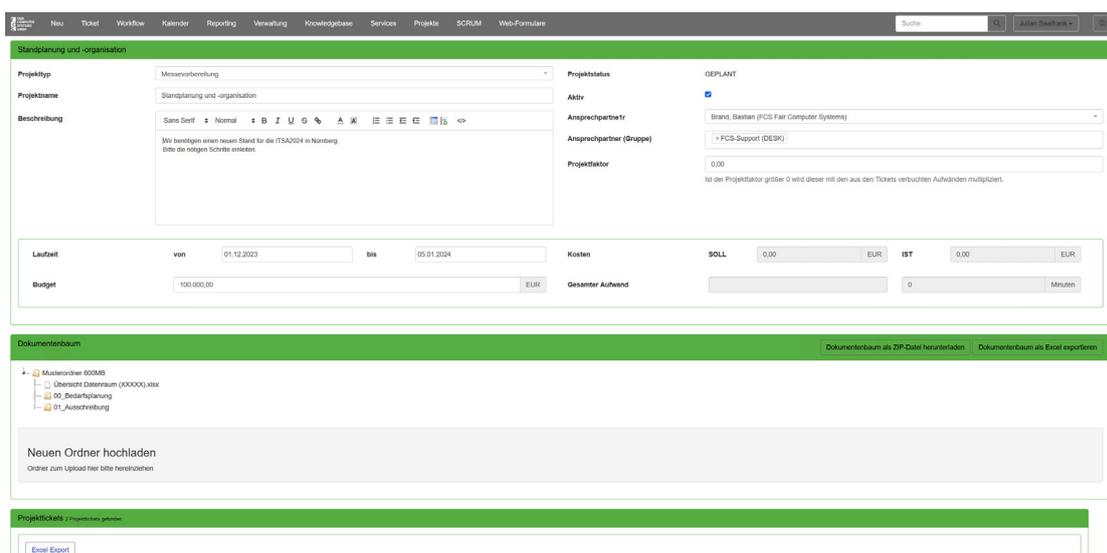


## Projekt

### Aufgaben innerhalb eines Projekts abbilden!

Mit HEINZELMANN PROJEKT fassen Sie projektbezogene Tickets zusammen. So kann z.B. die Durchführung einer Hausmesse mit einem bestimmten Budget versehen werden, gegen welches dann die Projekttickets mit ihren individuellen Aufwänden gebucht werden.

Jedes Projekt wird mit seiner individuellen Laufzeit angelegt. Projekte können über Projekttypen unterschieden und ausgewertet werden.



The screenshot displays the 'Standplanung und -organisation' (Project Planning and Organization) form in the HEINZELMANN PROJEKT system. The interface includes a navigation bar at the top with options like 'Neu', 'Ticket', 'Workflow', 'Kalender', 'Reporting', 'Verwaltung', 'Knowledgebase', 'Services', 'Projekte', 'SCRM', and 'Web-Formulare'. A search bar and user profile 'Julian Baumark' are also visible.

The main form is divided into several sections:

- Standplanung und -organisation:**
  - Projekttyp:** Messvorbereitung
  - Projektname:** Standplanung und -organisation
  - Beschreibung:** Sams Seif | Normal | Wir benötigen einen neuen Stand für die ITSA2024 in Nürnberg. Bitte die nötigen Schritte erstellen.
  - Projektstatus:** GEPLANT
  - Ansprechpartner:** Brand, Bastian (FCS Fair Computer Systems)
  - Ansprechpartner (Gruppe):** FCS-Support (DESK)
  - Projektfaktor:** 0,00
- Laufzeit:** von 01.12.2023 bis 05.01.2024
- Kosten:** SOLL 0,00 EUR, IST 0,00 EUR
- Budget:** 100.000,00 EUR
- Gesamter Aufwand:** 0 Minuten

Below the form is a 'Dokumentenbaum' (Document Tree) section with options to download as ZIP or export as Excel. The tree shows a folder structure: 'Masterischer BOMAB' containing 'Übersicht Datenraum (XXXXX).xlsx', '00\_Bedarfsplanung', and '01\_Ausschreibung'. A 'Neuen Ordner hochladen' (Upload new folder) button is also present.

At the bottom, there is a 'Projektskizze' section with an 'Excel Export' button.



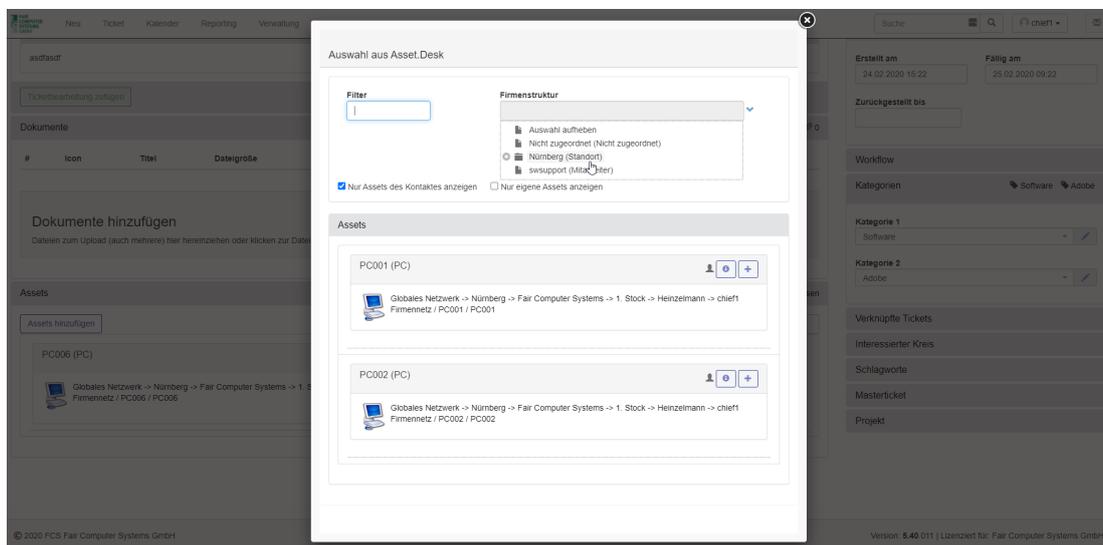
## HEINZELMANN mit Asset.Desk

### Vernetzen Sie Ihren Helpdesk mit Ihrer IT-Infrastruktur!

Asset.Desk und HEINZELMANN Service.Desk nutzen eine gemeinsame Datenbank. Durch eine Vernetzung Ihrer IT-Infrastruktur mit dem HEINZELMANN können die in Asset.Desk verwalteten Geräte als Referenz für HEINZELMANN-Tickets herangezogen werden.

Auf der anderen Seite lässt sich der erfasste Supportaufwand aus dem HEINZELMANN in das Asset.Desk-Gerätebuch übernehmen. Dadurch entstehen zusätzlich Auswertungsmöglichkeiten.

**Sie können z.B. detailliert auswerten, welches Gerät in welcher Abteilung die meisten Probleme verursacht hat.** Durch den technischen Support entstandene Kosten lassen sich jederzeit verursachungsgerecht je Kostenstelle oder Abteilung nachvollziehen und ggf. intern oder extern verrechnen.



Auswahl eines Assets

### ITIL konformes Configuration Management

Mitarbeiter- und Unternehmensstammdaten aus Asset.Desk bilden beim gemeinsamen Einsatz beider Lösungen die Basis für ganzheitliches Configuration Management und Service Support nach ITIL.

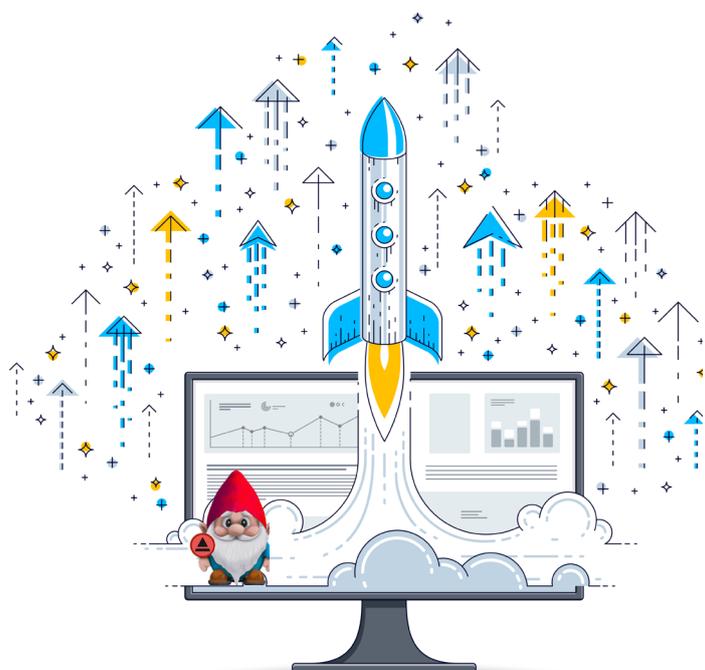
“

Da heute viele Abläufe und Daten nur noch in digitaler Form vorliegen, ist die fehlerfreie Funktion des IT-Arbeitsplatzes zwingende Voraussetzung. Ziel war es, Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten. Wir haben lange nach geeigneten Lösungen gesucht. Die beiden Produkte Asset.Desk (Inventarisierung) und HEINZELMANN Service.Desk aus dem Hause FCS Fair Computer Systems konnten genau diese Anforderungen erfüllen, und die Verknüpfung der beiden Produkte eröffnete uns völlig neue Möglichkeiten.

Stadt Ditzingen

# Vorteile im Überblick

- ✓ Unternehmensweit einsetzbar (IT, HR, Facility Field Service)
- ✓ Hohe Integrationsfähigkeit
- ✓ Anpassungen / Customizing können weitgehend selbständig durchgeführt werden
- ✓ Flexible Modellierung von Prozessen
- ✓ Unterstützung von Non-IT Assets
- ✓ Service-Automatisierung und Workflow Management
- ✓ Intuitiver Self-Service
- ✓ SLA-Management, Ticket-Management, Projektmanagement, Eskalationsmanagement, Störfall- und Problemmanagement, IT-Asset- und Lifecycle-Management (in Kombi mit Asset.Desk) etc.
- ✓ Kundenspezifisches Branding und Wissensbasis-Management / Knowledge Base
- ✓ Auswertungen zu essenziellen KPIs
- ✓ Plattformunabhängige Web-Anwendung (On Premise) oder in der Cloud (SaaS)
- ✓ Keine versteckte Kosten für Customizing und langwieriges Consulting



**“Unsere Kunden bestätigen es:  
Der HEINZELMANN Service.Desk ist  
die Top-Wahl im Helpdesk & IT-Service-  
Management. Dank individueller  
Anpassungsmöglichkeiten und  
exzellentem Support setzen wir  
Standards – und das ohne teure  
Customizing-Kosten, wie bei anderen  
Anbietern!”**

**Bastian Brand, Leiter IT Management  
Solutions, FCS**



# HEINZELMANN Service.Desk Champion “IT-Servicedesk“

Der HEINZELMANN hat bei einer externen Kundenbefragung des IT-Marktforschungs- und Beratungsunternehmens techconsult GmbH (Heise Gruppe) Bestnoten in sämtlichen Bewertungskriterien erzielt und wurde bereits mehrfach zum Champion gekürt. Besonders positiv bewertet wurden die systematische Verbesserung neuer Features in der Kategorie “Innovation”, die Kompetenz, Erreichbarkeit und erfolgreiche Problemlösungen im Bereich “Service und Support”, sowie die Loyalität der Kunden gegenüber dem HEINZELMANN. Auch in Bezug auf Leistungsfähigkeit und Benutzerfreundlichkeit hat der Service Desk durch hervorragende Bewertungen überzeugt.

Neben dieser Auszeichnung konnte der HEINZELMANN auch schon weitere Preise entgegennehmen. So ist er seit Jahren auf der IT-Bestenliste vertreten, was seine anhaltende Qualität und Spitzenleistung unterstreicht.

Die Lösung ist in Unternehmen jeder Branche und Größe einsetzbar und wird in Nürnberg in deutscher und englischer Sprache entwickelt, dokumentiert und unterstützt. Die zahlreichen zufriedenen Kunden aus Industrie und öffentlichen Verwaltungen bestätigen die Leistungsfähigkeit und Benutzerfreundlichkeit des Systems.



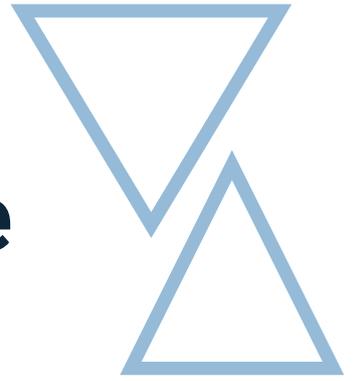
**Unser Produktblatt wird  
regelmäßig aktualisiert, jedoch  
sind wir nicht immer in  
Echtzeit aktuell.  
Um stets auf dem Laufenden zu  
sein, können Sie alle  
aktuellen Informationen von  
HEINZELMANN Service.Desk  
über den folgenden  
QR-Code abrufen. Alternativ  
bietet unser Newsletter eine  
aktive Informationsquelle über  
wichtige Entwicklungen!**

**Newsletter:**



**Neuheiten:**



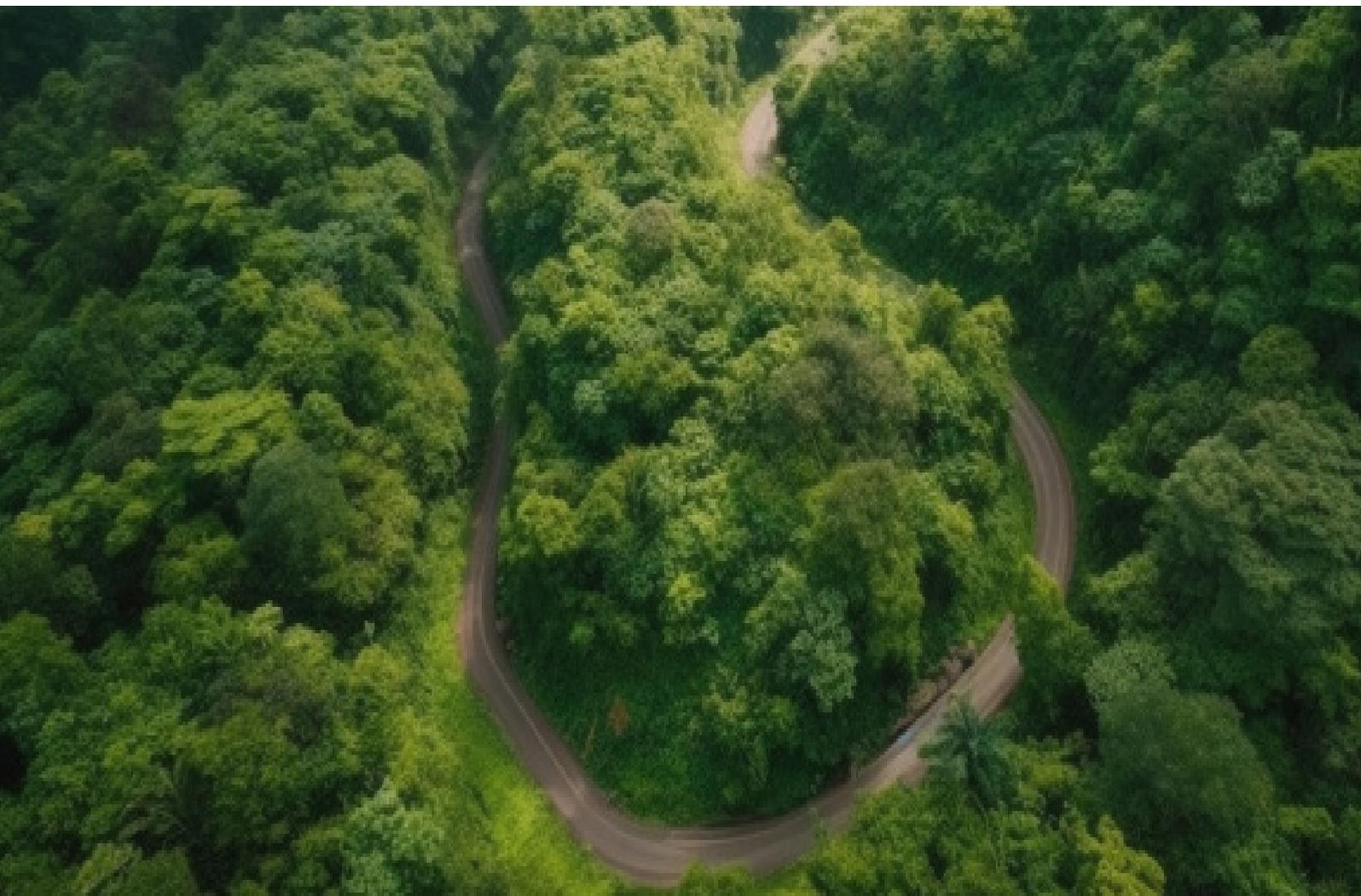


**“Bei FCS steht der Kunde  
im Mittelpunkt.**

**Ein transparentes und  
fares Preismodell ist uns  
enorm wichtig!”**

**Maximilian Höhn**

Support und Vertrieb bei FCS



# HÄUFIGE FRAGEN

## FAQs

Der HEINZELMANN Service.Desk ist modular aufgebaut. Wir erstellen individuelle Angebote auf Grundlage Ihrer spezifischen Anforderungen und gewünschten Modulkombinationen. Der Preis für unsere HEINZELMANN-Lösung richtet sich nach der Anzahl der Supporter/Mitarbeiter, die Ihre Tickets bearbeiten, sowie nach den ausgewählten Modulen. Die Implementierung ist in kurzer Zeit erledigt, da der HEINZELMANN Service.Desk kaum Beratungsaufwand verursacht. In einem persönlichen Gespräch ermitteln wir Ihren Bedarf und bieten Ihnen unsere Software und ggf. Beratungsleistungen genau auf Ihren Bedarf zugeschnitten an.

## TESTEN

Sie haben die Möglichkeit, den HEINZELMANN unverbindlich und risikofrei zu testen. Unsere Experten unterstützen Sie gerne dabei, den Testzugang einzurichten und beantworten Ihre Fragen während des Testzeitraums.



## PRÄSENTATIONEN

In unserer "Online-Demo" interagieren Sie persönlich mit einem FCS-Experten, der Ihnen die Funktionen und Möglichkeiten vom HEINZELMANN persönlich zeigt. Während des Termins können Sie Ihre Anforderungen direkt abgleichen und wichtige Fragen stellen.



## WEBINARE & VERANSTALTUNGEN

In unseren Webinaren, EventDays und Messen treten Sie persönlich in Interaktion mit unseren Experten und gewinnen Einblicke, Expertise und Mehrwert. Sie können Fragen stellen, sich vernetzen, von anderen Kunden lernen und sich über neue Features, Funktionen, Best Practices, Tipps und Tricks informieren. Erleben Sie z.B. unsere monatlichen Webinare bequem online.



# FAIR COMPUTER SYSTEMS GmbH

IT-, Asset- und Service-Management  
Software für Ihre Digitalstrategie

Unser Ziel ist es, Komplexes einfach zu machen. Wir haben unseren Funktionsumfang modular aufgebaut und entwickeln unsere Software kontinuierlich weiter, um sicherzustellen, dass sie nahtlos in jede IT-Landschaft integriert werden kann.



Top-Innovator  
2021

Sie möchten den HEINZELMANN  
Service.Desk kostenlos testen?  
**Kein Problem!**

20 Tage kostenlos testen unter:  
[https://www.fair-computer.de/download\\_testversionen/](https://www.fair-computer.de/download_testversionen/)





# FAIR COMPUTER SYSTEMS



Wir sind ein eigentümergeführtes, deutsches Softwareunternehmen, das sich auf die Realisierung innovativer betrieblicher Software spezialisiert hat. Unsere Software-Anwendungen erhalten regelmäßig Auszeichnungen und sind in vielen Bereichen zertifiziert. Besonders stolz sind wir darauf, dass FCS mit dem renommierten TOP 100-Siegel als eines der innovationsstärksten deutschen Mittelstandsunternehmen ausgezeichnet worden ist.

## IT Management Solutions

Im Bereich "IT Management Solutions" entwickeln wir herausragende Standard-Software-Lösungen. Unsere Palette umfasst IT-Inventarisierung, IT-Asset- und Lifecycle-Management, Enterprise-Asset-Management, Lizenz- und Vertragsmanagement, Softwareverteilung, USB- und Endpoint Security sowie umfassendes IT-Service-Management und Helpdesk-Lösungen, die durch uns selbst europaweit vertrieben und supportet werden. Zu unseren Kunden zählen namhafte Unternehmen des Mittelstands aus allen Branchen, öffentliche Verwaltungen, Behörden und Organisationen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Entwicklung und Umsetzung ihrer digitalen Strategie im Bereich IT- und Asset-Management mit unseren Produkten und unserem Know-How. Mehr als 600 Kunden vertrauen auf die Software-Lösungen von FCS und setzen auf eine enge Zusammenarbeit mit uns.

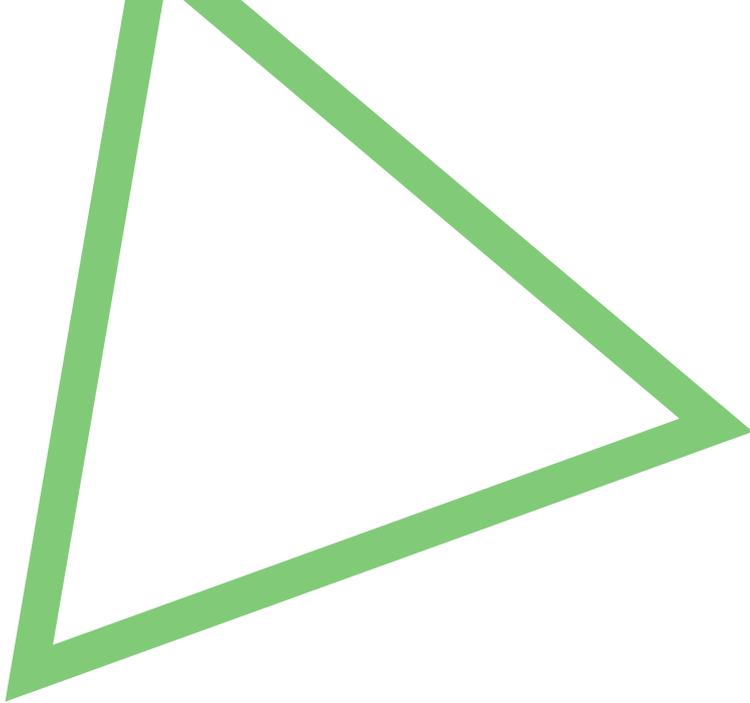
## FCS Drive

In unserem Geschäftsbereich "FCS Drive" entwickeln wir mit modernsten Technologien webbasierte Anwendungen, Data Warehouses, Web Services und mobile Apps für die Automobilwirtschaft. Zu unserem Kundenkreis gehören internationale Automobilhersteller, große Autohandelsgruppen und Importeure, wie Stellantis, die PSA Gruppe, Opel/Vauxhall, Ford, die AVAG Holding und die Emil Frey Gruppe.

**ZUFRIEDENE KUNDEN  
SIND DIE BESTE REFERENZ!**

Scannen  
Sie mich!





**Adresse**

FCS Fair Computer Systems GmbH  
Ostendstraße 132  
90482 Nürnberg

**Telefon**

+49 (0) 911 810881 0

**E-Mail**

info@fair-computer.de



Für weitere Informationen besuchen Sie: [www.fair-computer.de](http://www.fair-computer.de)

