

VisionR Modul
Helpdesk



Das Modul wird für die Verwaltung verschiedener Typen von Online-Meldungen eingesetzt. Es gibt eine vordefinierte erweiterbare Liste mit Anfrageformularen, die auf einfacher Art und Weise in einer existierenden Webseite integriert werden können. Arbeitsaufträge und Materialbestellungen werden automatisch generiert und an der Meldung angehängt. Vordefinierte Workflows werden eingesetzt, um die Bearbeitungszeit zu verkürzen. Verknüpfungen der Online-Meldungen mit Inventar, technischen Anlagen, Räumen usw. bieten eine vollständige Kostenübersicht.

Beschreibung

Das Modul "Helpdesk" kann für die Abwicklung verschiedener Typen von Online-Meldungen (Anfragen) genutzt werden. Die grafische Sortierung von Meldungen nach Wichtigkeit und Fristen verbessert die Koordination bei der Erledigung. Meldungsformulare können leicht in existierenden Webseiten integriert werden.

Bei der Eingabe von Meldungen (Anfragen) werden vordefinierte Workflows initiiert. Zuständige für die Abwicklung (Koordinatoren) werden automatisch über Eingang neuer Meldungen informiert. Automatisch generierte E-Mails benachrichtigen rechtzeitig alle Teilnehmer über den aktuellen Status.

Die Koordinatoren für einen bestimmten Meldungstyp können Arbeitsaufträge und Materialbestellungen anfügen. VisionR Benutzer können Meldungen in Auftrag von anderen Personen erstellen (Helpdesk-Unterstützung über E-Mail oder Telefon). Online-Meldungen können mit Anlagen, Inventar oder Räumen verknüpft werden, um die vollständigen Instandhaltungs- und Instandsetzungskosten zu errechnen. Standard-Meldungen können vom Administrator vordefiniert werden. Dabei werden Verantwortlichkeiten für die Erledigung, bei Erstellung neuer Meldungen, automatisch gesetzt. Bei Abwesenheit für die Abwicklung zuständiger Personen werden die Aufgaben von Vertretern übernommen (Urlaubsvertretung).

Funktionalitäten

- Verwaltung unterschiedlicher Typen von Online-Meldungen (Anfragen)
- Benutzeranfragen initiieren vordefinierte Workflows
- Meldungen werden nach Wichtigkeit behandelt
- Statusverfolgung per E-Mail
- Vordefinierte Workflows für schnellere Bearbeitung und verbesserte Kostenübersicht
- Meldungen (Anfragen) in Auftrag von anderen Personen
- Ansichten, die der jeweiligen Benutzer-Rolle entsprechen (Melder, Koordinator, Lieferant)
- Arbeitsaufträge und Materialbestellungen werden zusätzlich angefügt
- Übersicht der Workflow-Kosten
- Kalender-Ansichten von Erledigungsfristen

Optionen

- Verknüpfung mit Anlagen, Inventar und Räumen
- Verknüpfung mit Budgets
- Verknüpfung mit Rechnungen
- Zusätzliche Berichte über Kostenentwicklung

Technische Details

- Meldungsformulare können leicht in existierenden Web-Seiten integriert werden
- Meldungstypen sind erweiterbar
- Die Eigenschaften der Online-Meldungen können nach Kundenwunsch angepasst und erweitert werden
- Flexibel anpassbares Layout
- Vollständige Internationalisierung
- Archivierung/Änderungsprotokoll können nach Wunsch für jedes Eingabefeld ein- und ausgeschaltet werden

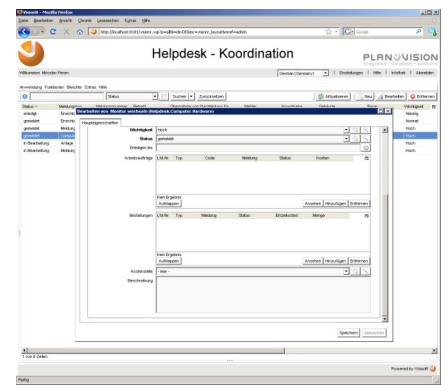
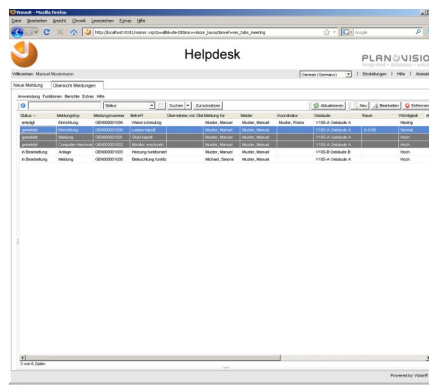
Benutzer-Rollen

- **Melder**
füllt Online-Meldungsformulare aus; kann Meldungsformulare für andere Personen ausfüllen
- **Koordinator**
kann Statusänderungen vornehmen; kann Arbeitsaufträge und Materialbestellungen anfügen
- **Lieferant**
hat Online-Zugriff auf die Meldungen, für die er zuständig ist
- **Administrator**
kann alle Meldungsdaten ansehen und ändern



#1. Meine Meldungen

VisionR Benutzer haben eine Übersicht ihrer persönlichen Meldungen, die nach Status, Wichtigkeit oder Terminen sortiert werden können.



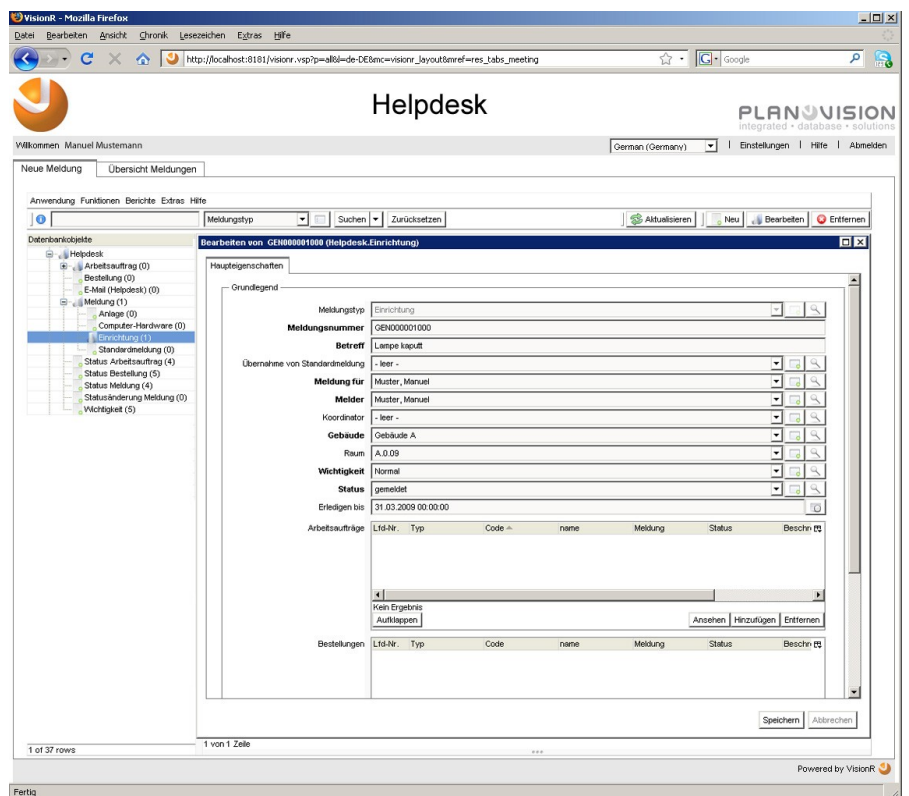
#2. Aufträge

Koordinatoren und Administratoren können Arbeitsaufträge und Materialbestellungen anfügen.

#3. Webformulare

Online-Meldungen werden als Webformular ausgefüllt. Die Eingabefelder werden nach Kundenwunsch angepasst.

Alle Webformulare können in einer existierenden Webseite integriert werden.



Für mehr Informationen über das Modul „Helpdesk“ und die VisionR® Technologie im Allgemeinen besuchen Sie: www.plan-vision.com/cms/global/de/main.products

Plan-Vision
 Integrated Database Solutions
 Tel.: +49 (0) 89 289765 -83
 Fax: +49 (0) 89 289765 -853
 E-Mail: info@plan-vision.com