

BAdmin User Helpdesk

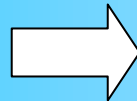
Inhalt:

- Software für Helpdesk
- BAdmin UHD: Anforderungen entsprechen (I)
- BAdmin UHD: Anforderungen entsprechen (II)
- BAdmin UHD: weitere Eigenschaften

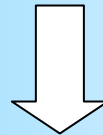
User Helpdesk

Software für
Helpdesk:

- Aufträge verwalten
- Aufträge abrechnen
- Auftragshistorie einsehen
- Wissensmanagement



Feste Anforderungen existieren
bereits



Software muss diesen Anforderungen
entsprechen

BAdmin UHD

Anforderungen
entsprechen (I):

- Aufträge verwalten
 - Einfaches Anlegen neuer Aufträge entweder durch einen Administrator oder den User selbst
 - Hinterlegen detaillierter Auftrags- und Auftragsbearbeitungsbeschreibung
 - Umfangreiche Auftragsauswertungen möglich
 - Drucken individueller Auftragsformulare
 - Einordnung in verschiedene Problemkategorien
- Aufträge abrechnen
 - Automatische Berechnung der Auftragsdauer (Personalkosten), hinterlegen zusätzlicher Kosten (z.B. Material)
 - Automatische Rechnungserstellung möglich

BAdmin UHD

Anforderungen
entsprechen (II):

- Auftragshistorie einsehen
 - Ansicht aller Aufträge einer Hardware
 - Inaktive Aufträge können für bestimmte Zeiträume angezeigt werden
- Wissensmanagement
 - Selbstaufbauende KnowHow-Datenbank
 - Volltextsuche über alle Aufträge
 - User kann auf die KnowHow-Datenbank zugreifen und vielleicht sein Problem selbst lösen (z.B. Computer bootet nicht)

BAdmin UHD

Weitere Eigenschaften:

- Auftragsverwaltung in einem (!) Fenster
- Erkennen von permanenten Störquellen (Hardware – Software – User)
- Hinzufügen / Ändern von Problemkategorien
- Zugriffsrechte auf die Datenbank (Administratoren / User)
- Automatische Auftragszuordnung zu Administratoren oder Gruppen
- Einbinden von Service Level
- Installation auf Windows-, Unix- and Novell-Server möglich
- Voller Daten-Export möglich (als *.XLS, *.DOC, *.PDF, *.XML)