



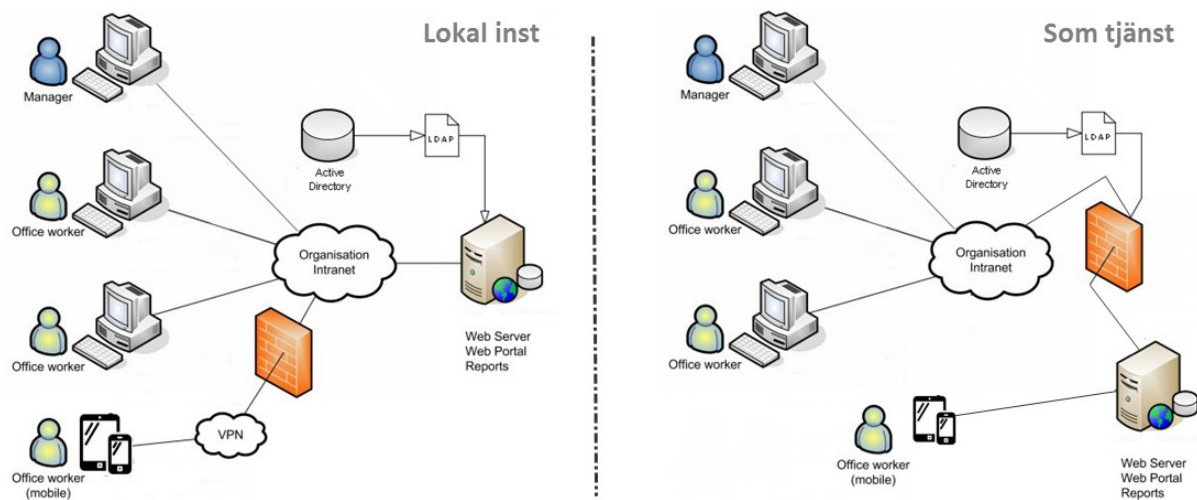
Översiktsinformation

- **Ärendehantering:** Automatiserar hanteringen av ärenden och gör att arbetet kan utföras snabbare och mer effektivt. Du kan använda dig av automatiska regler, upptrappning och prioriteringar för att säkerställa att varje förfrågan om service bemöts på snabbaste sätt.
- **Beställning/inköp:** Standardisera beställningar för alla anställda genom att lägga upp produkter och tjänster i systemets web shop. Användarna beställer sedan enkelt med några knapptryck önskade varor och tjänster.
- **Avvikelseberapportering:** Systemet låter dig kategorisera ärenden på ett enkelt sätt som sedan kan presenteras i diagram och grafer för bästa överblick. Kompatibelt med ISO 9001/14001
- **Hård och mjukvaruinventering kopplat till Helpdesk:** Spåra din hårdvara och mjukvara för att upprätthålla en detaljerad och aktuell inventering. All hårdvara och mjukvara i nätverket upptäcks automatiskt.
- **Användarportal:** Slut användare kan logga in på en intuitiv webbportal för att registrera ett ärende, få tillgång historik, hitta lösningar i FAQ och se status på sina ärenden.
- **Anmälan via mail:** Systemet går enkelt att koppla till en mailbrevlåda för att hämta och skicka mail till anmälarna av ärendet.
- **FAQ:** Både slut användare och handläggare kan hitta lösningar för vanliga frågor om problem och lösning.
- **Mobilportal:** Hantera din helpdesk och tillgångar från din iPhone, BlackBerry, Android eller Windows Phone 7!
- **SLA hantering:** Skapa SLA om lösningstid och kvalitet på tjänsterna som ditt IT-team förväntas ge.
- **Upptrappning av ärenden:** Om ärenden är på väg att överskrida SLA kan systemet själv se till att det trappas upp och får högre prioritet och mail påminnelse mm.
- **Översikt:** Visar realtidsgrafer och diagram på din IT-avdelnings verksamhet: helpdesk, servicekvalitet, inventering och mer.
- **Rapporter:** Kraftfull rapportmotor med möjlighet till diagram, grafer, grupperade listor matrisdiagram. All rapportdata kan exporteras till pdf och/eller Excel.

Testinstallation eller som tjäns hos oss

- ✓ **Testinstallation:** Innebär att vi kommer ut på plats eller kopplar upp oss via webb för att göra en installation av Ärendehanteringssystemet på er webbserver. För att göra en testinstallation krävs en server med IIS webbserver installerad och en MS SQL databas. Som databas kan vi antingen använda en befintlig SQL eller installera en SQL Express (gratis).
- ✓ **Som tjänst:** Innebär att hela systemet ligger på någon av våra servrar. Vår serverpark finns hos etablerade svenska företag med högsta säkerhet och support.

Nedan visar vi ett typiskt schema för hur det kan vara uppsatt.



Utbildning/Workshop

Utbildning/workshop är till för att visa någon eller några personer hur Helpdesken fungerar. Vanligen går det till så att:

- ✓ **Första tillfället:** Installation och konfigurering på ett sätt som passar organisationen samt utbildning med systemansvarig hur man anmäler ärenden, tar emot ärenden, löser dem och rapporterar klart.
- ✓ **Ytterligare utbildning:** Vid ytterligare ett tillfälle kan vi utbilda ytterligare personal och/eller få igenom fler funktioner och sätt att använda systemet på.

