

Service Desk Module

Das Service Desk-Modul von VIZOR ist eine umfassende Helpdesk-Lösung für IT-Endbenutzer und Kundensupport. Out-of-the-Box-Funktionalität ermöglicht Best Practices für das Incident- und Change-Management. Zu den Funktionen gehören eine leistungsstarke E-Mail-Integration, Service Level Agreement-Unterstützung, die Knowledge Base, eine einfache Konfiguration, automatische Ticket-Zuweisungen und ein Self-Service-Portal.

„Best Practice“- Prozesse

VIZOR ist „Out-of-the-Box“ mit Best-Practice-ITIL-Incident-, Problem- und Change-Management-Prozessen zur Verwendung bereit.. VIZOR sorgt dafür, dass Probleme schnell und effizient behoben werden, sodass ein optimaler Kundenservice gewährleistet ist. Die Verknüpfung von IT-Vorfällen, -Problemen und -Änderungen erleichtert das einfache Schließen mehrerer Vorfälle oder Probleme, nachdem eine Änderung implementiert wurde.

Email integration & Ticket Routing

E-Mails können in VIZOR gesendet und empfangen werden. Sie sind für Ihren Helpdesk nicht mehr auf Outlook angewiesen. VIZOR analysiert eingehende E-Mails. Probleme können einem Helpdesk-Analysten oder einem Arbeitsteam basierend auf der Kategorisierung oder Schlüsselwörtern in der Betreffzeile oder dem Nachrichtentext automatisch zugewiesen werden.

Self-Service Portal

Das Self-Service-Portal von VIZOR ermöglicht es IT-Endbenutzern und Kunden, Probleme zu melden, den Status bestehender Probleme zu überprüfen und die Knowledge Base zuzugreifen, ohne eine Support-Ressource zu verwenden. Das Portal ermöglicht den Endbenutzern auch die Anforderung von Diensten, die sie benötigen, mit Prozessen zur Verwaltung der Genehmigungen und Bereitstellung.

Automatisierte Einstellung von Mitarbeitern

Stellen Sie IT-Services wie Active Directory-Accounts für neue Mitarbeiter einfach bereit. Widerrufen Sie diese mit benutzerdefinierten Bereitstellungs- und Deprovisionierungsaktionen.. Erstellen Sie automatisch Tickets, Änderungsanforderungen oder Automatisierungen, um das Einstellen neuer Mitarbeiter zu unterstützen.



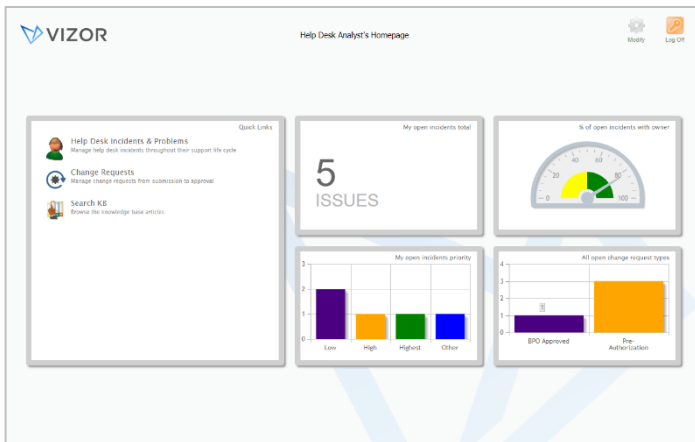
Cloud oder On-Premises

Flexible Bereitstellung in der Cloud oder lokal installiert bei Ihnen vor Ort.

vizor.minx-soft.de
www.vizor.cloud

Dashboards & Reports

Starke Dashboards und Berichte bieten dem Helpdesk und Managern in Ihrer Organisation alle Informationen, die sie zur Leistungsbeurteilung benötigen. Trends können nach Zeitbereich, Mitarbeiter, Themen und anderen Kennzahlen analysiert werden. Manager sind informiert und auf zukünftige Fälle vorbereitet.



Active Directory Integration & Single Sign-on

Synchronisieren Sie Benutzerkonten von Active Directory- und LDAP-Verzeichnissen. Mit Single Sign-On werden Benutzer automatisch authentifiziert und ohne zusätzliche Anmeldung auf ihre persönliche Vizor-Startseite weitergeleitet.

Web-Basierte Konfigurationswerkzeuge

Alle Elemente der Benutzeroberfläche, Datenfelder und Workflows können mit einfachen webbasierten Tools angepasst werden. Es sind keine Entwicklerkenntnisse erforderlich, um Vizor an die genauen Anforderungen Ihres Unternehmens anzupassen.

Mehrere Nutzer

Erweiterte Teamwork-Funktionen. Probleme werden einem bestimmten Team manuell oder über Workflowregeln zugewiesen. Teams oder Benutzer werden über Probleme benachrichtigt, die ihnen zugewiesen wurden.

770-622-2850 (US), 514-312-7235 (Canada)
+49 351 30939182 (Germany, MINX Software)

E-Mailbenachrichtigungen & Alarme

Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn Tickets aktualisiert werden und Warnungen in Bezug auf unbeaufsichtigte Tickets. Vizor benachrichtigt automatisch den Übermittler wichtiger Ereignisse. Alle Benachrichtigungen können einfach an Ihre Anforderungen angepasst werden.

Multiple Eskalationen & SLA Support

Verwalten Sie die Definition und Dokumentation von Service Level Agreements (SLA) mit Kunden, Abteilungen, Kontakten und Lieferanten. Ausgefeilte Eskalationsregeln stellen sicher, dass Sie Ihre SLA-Ziele wie Reaktionszeit und Abschlusszeit erfüllen. VIZOR unterstützt auch konfigurierbare Betriebszeiten und Feiertage, um sicherzustellen, dass die SLA-Berichte korrekt sind.

Wissensdatenbank & FAQ

Artikel der Wissensdatenbank können einfach erstellt werden, um schnelle und konsistente Antworten auf Endbenutzeranfragen zu gewährleisten. Artikel können vor der Veröffentlichung einen Genehmigungsprozess durchlaufen, um sie dann über das Self-Service-Portal den Endnutzern zur Verfügung zu stellen.

Zufriedenheitsüberwachung

Überwachen Sie den Service mit benutzerdefinierten Zufriedenheitsumfragen die dem Einreicher per E-Mail gesendet werden, wenn das Problem behoben ist. Umfragen unterstützen einfache Ja / Nein-Fragen, Sternbewertungen, Kommentar- und Multiple-Choice-Felder.

Integration mit anderen Modulen

Dieses Modul integriert nahtlos mit der Funktionalität anderer VIZOR-Module, z. B. IT Asset Managementmodul. Einfaches Verknüpfen von Tickets mit Assets, einfacher Zugriff auf Assetdetails und Berichte zur Asset-Zuverlässigkeit.

www.vizor.minxsoft.de
www.vizor.cloud