

PROMPT Problem Manager

PROMPT Problem Manager ist das ideale Werkzeug für einen effizienten Support Ihrer EDV-Anwender. Für jedes Problem wird ein Problem Ticket angelegt und den zuständigen Bearbeitern zugewiesen. Der Bearbeiter wird per E-Mail über ein neues Problem informiert.

Die folgenden Bearbeitungsschritte bis hin zur Lösung werden zusammen mit Bearbeiter und Datum dokumentiert.

Übersichten stellen Problem Tickets nach Bearbeiter, Priorität, Anwender, Status, usw. dar. Aussagekräftige Statistiken helfen Ihnen hot spots zu identifizieren.

Was	Kurzbeschreibung	Wer / Wo	seit	Erledigung bis	Verantwortlich	
Hardware	Monitor Stw 19333	Monitor pfeilt Abteilungsleiter Sven Raum 229	07.05.2003	07.05.2003	Sachbearbeiter Gustav	
Software	Lotus 1-2-3	Fehler beim Öffnen Arbeitsblatt	Benutzer Jonny	07.05.2003	08.05.2003	Sachbearbeiter Gustav
Mittel	Fibu	Ausdrucke unvollständig	Schubel Franz	07.05.2003	08.05.2003	Schlebach
Hardware	Monitor EZO 1761 - 19" Reihe	Unschärfes Bild	Benutzer Jonny Raum 233	07.04.2003		Sachbearbeiter Gustav
Software	Rechner C3000DE-CLIENT	PC ist zu laut	Benutzer Jonny Marktlange Aktiv	07.05.2003		Sachbearbeiter Gustav

Vorteile

- Schnelle und rationelle Bearbeitung von Supportanfragen
- Überblick über die Tätigkeit des Supportteams
- Überwachung der offenen Anfragen - kein Problem „rutscht durch“
- Höhere Zufriedenheit der Anwender durch raschere Reaktion auf Anfragen
- Kopplung mit PROMPT LAN Dokumentation für raschen Zugriff auf Ihre LAN-Dokumentation
- Kopplung mit PROMPT Korrespondenz liefert Adressdaten externer Anwender

Inhalte

- Problem Tickets mit Klassifizierung und Priorisierung
- Zuordnung von Problem Tickets zu Bearbeitern
- Dokumentation der bereits erfolgten Bearbeitung
- Übersichten zum Bearbeiten von Problem Tickets
- Auswertungen / Statistik

Prompt Software Systems GmbH

Salzburger Straße 19
D-83512 Wasserburg am Inn

Tel. 0 80 71 / 92 98-0
Fax 0 80 71 / 92 98-29

www.prompt-software.de
info@prompt-software.de

PROMPT Problem Manager.fm - 12.6.2006 Copyright Prompt Software Systems GmbH

