

User Help Desk "UHD" für Lotus Notes/Domino

Die Anwendung **User Help Desk UHD** unter Lotus Notes / Domino bietet die umfassende Palette von Anwendungen und Funktionen für Ihr Service-Desk. Die Anwendung besteht aus mehreren Datenbanken (HelpDesk, Inventar / CMDB-light, Know-how, Hilfe...).

Durch spezielle Eingabemaschinen können alle Calls schnellstmöglich erfasst und kategorisiert werden. Die Vordefinition von Standardcalls reduziert die Erfassung ganzer Vorgänge auf wenige Sekunden. Calls können dabei per Telefon oder E-Mail eingehen. Externe Dienstleister (outbound) sind einfach einzubinden.

Die Anwendung **UHD** gibt über diverse Ansichten (Personen, Gruppen, Status, ...) immer aktuelle Auskunft über die gesuchten Tickets, die Vorgänge sind für die Service-Desk-Mitarbeiter leicht zu verwalten.

Für die wichtigsten steuerungsrelevanten Informationen stehen den Managern Auswertungsansichten über verschiedene Perspektiven bereit. Alle Daten sind weiterhin über eine ODBC-Schnittstelle leicht auszuwerten und zu berichten.

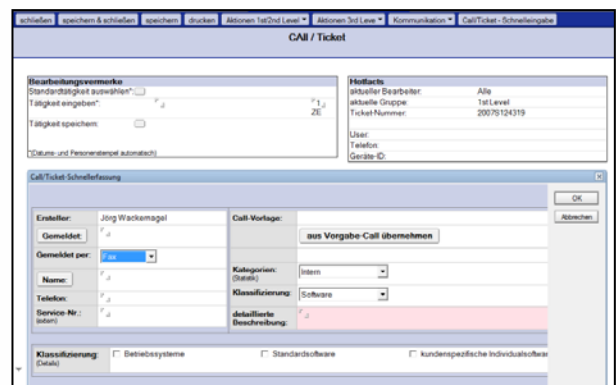
Neben dem Incident-Management unterstützt das **UHD** auch das Problem-, Config-, Change- und SLA-Management. Entsprechende Masken, Ansichten und Workflows stehen den Kompetenzträgern zur Verfügung.

Für Einheiten, wie z. B. die Techniker, können die Tickets in mobile Prozesse integriert werden. Das Inventar kann durch mobile Geräte mit Barcode-Leser laufend aktuell gehalten werden.

Partner von:



Durch die zentrale flexible Schlüsselwortverwaltung kann die Datenbank schnell eingeführt werden. Wegen der gewohnten Umgebung in Lotus Notes ist die Datenbank für die Mitarbeiter leicht erlernbar, zusätzliche Investitionen in Infrastruktur und Lizenzen entfallen.



Systemvoraussetzungen:

- Lotus Notes/Domino ab Version R6 oder höher

Referenzkunden:

- auf Anfrage

Aktuelle Informationen zu unseren Lotus Notes Produkten sehen Sie auf unserer Homepage im Web.