



# HelpDesk

 **Produktblatt**



*Unser Unternehmen und unser Rechenzentrum sind nach ISO 27001 zertifiziert und befinden sich in Schweden.*

**Artologik®**  
SOFTWARE FOR THE WEB

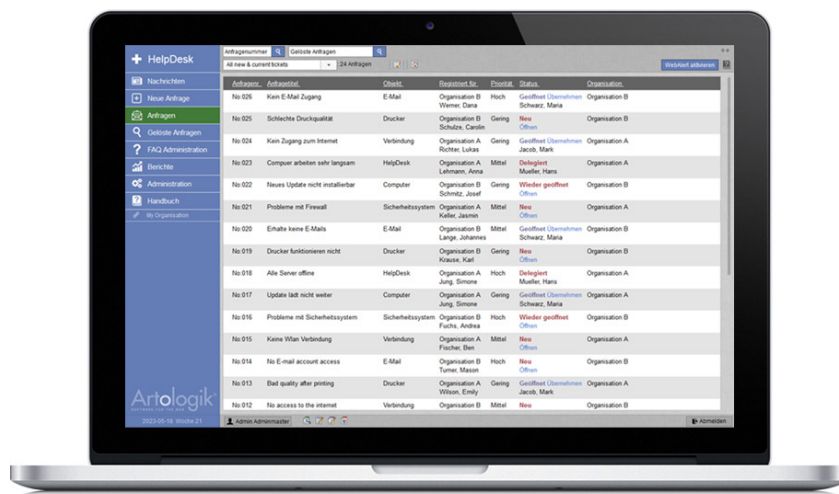


## Über HelpDesk

Mit Artologik HelpDesk verwalten Sie einfach Ihren Support- und Kundenservice. Die komplette Kundenkommunikation wird, zusammen mit Maßnahmen und Lösungen Ihres Supportteams, an einem Ort gespeichert. Die Wissensdatenbank wächst mit jedem Ticket, wodurch Sie die Expertise und Erfahrung Ihres Supportteams noch besser ausschöpfen können.

HelpDesk ist leicht verständlich und ein leistungsstarkes Online-Tool zur Ticketbearbeitung. Alle Informationen, wie Kontaktdaten, E-Mailkorrespondenz und bisherige Lösungen, werden gespeichert und sind den Benutzern von überall zugänglich.

Sie können selbst die Software an die Wünsche ihres Supportteams anpassen, z.B. durch selbstdefinierte Ticketformulare, Standardantworten, Wiederverwendung der Lösungen von vorherigen Tickets und vieles mehr. Alle Tickets werden in der Datenbank gespeichert, wodurch das System immer „schlauer“ wird. Sobald ein Ticket gelöst wurde und dieselbe Frage wieder gestellt wird, kann diese jeder beantworten – nicht nur die Experten. Mit HelpDesks Self-Service-Funktionalität, wie die FAQ-Suchseiten und Listen, können die Benutzer ihre Antworten einfach selbst finden. Sie können erlauben, dass für den Kunden relevante Lösungen während der Ticketregistrierung automatisch erscheinen und dadurch dem Supportteam und dem Kunden Zeit ersparen.



### Einige Vorteile von Artologik HelpDesk:

- Das nutzerfreundliche, web-basierte Programm ermöglicht einfachen Zugriff für alle Benutzer, egal, wo sie sich auf der Welt befinden.
- HelpDesk ist sofort einsatzbereit, kann aber auch an jedes Unternehmen angepasst werden, durch individualisierbare Ticketformulare, Objekttypen, Benutzerrollen, Eskalationsketten, etc., alles in der Administration konfigurierbar.
- Alle Tickets und die gesamte Kundenkorrespondenz sind gespeichert. Es ist einfach das Handling und die Lösungen von vorherigen Tickets einzusehen.
- Zuständigkeiten für bestimmte Tickettypen und ein flexibles Erinnerungssystem minimieren das Risiko Tickets zu vergessen.
- Durch das Einloggen des Kunden selbst, um neue Tickets zu registrieren und den Status von bereits Bestehenden zu checken, wird die Zugänglichkeit erhöht und die Arbeitslast des Supports gesenkt.
- Unsere Berichte bieten Ihnen wertvolle Einblicke in z.B. Problembereiche und Supportproduktivität, was Ihnen hilft Engpässe, Trainingsbedarf und vieles mehr zu erkennen
- Nutzen Sie unser umfassendes API, um HelpDesk in andere Systeme zu integrieren

## Arbeiten mit HelpDesk

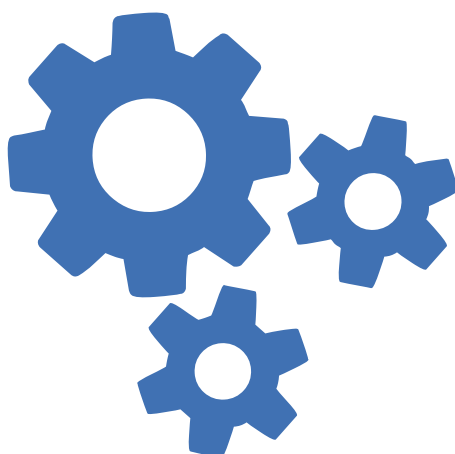
Mit unterschiedlichen Benutzerrollen können Sie verwalten, wer Zugriff auf HelpDesk hat. Um die Anwendung für Kunden und Personal erreichbar zu machen, kann sie in Ihr Intranet integriert oder auf externen Webseiten verlinkt werden.

In der Regel melden sich alle Benutzer mit einem eindeutigen Benutzernamen an, um Tickets nachverfolgen zu können. Nutzen Sie HelpDesk öffentlich, wodurch jeder nach Antworten suchen und Fragen stellen kann, haben Sie die Möglichkeit, Tickets zu erstellen, in denen die Kunden weitere Informa-

tionen hinzufügen können, die für die weitere Bearbeitung erforderlich sind.

### Ein Ticket registrieren

Ein Ticket kann auf vielerlei Arten registriert werden. Die einfachste Methode besteht darin, dass der Kunde selbst das Ticket über das Formular in HelpDesk registriert. Tickets können auch über externe Ticketformulare registriert werden, die Sie z.B. auf der eigenen Website veröffentlichen. Die Daten, die in einem externen Formular eingegeben werden, können via API importiert werden.



<b>No:024</b>		<b>Lukas Richter, Organisation A</b>		<b>2023-05-13 09:45</b>										
Anfragetitel: <input type="text" value="Kein Zugang zum Internet"/>														
Objekt: <input type="text" value="Verbindung"/>														
<table border="1"> <tr> <td>Status</td> <td>Andere Ansprechpartner</td> <td>Anfragebeschreibung</td> <td>Fragen, die beantwortet worden sind.</td> <td>E-Mails und Mitteilungen</td> </tr> <tr> <td>Lösungsschritte</td> <td>Lösung</td> <td>Anhang anzeigen</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>					Status	Andere Ansprechpartner	Anfragebeschreibung	Fragen, die beantwortet worden sind.	E-Mails und Mitteilungen	Lösungsschritte	Lösung	Anhang anzeigen		
Status	Andere Ansprechpartner	Anfragebeschreibung	Fragen, die beantwortet worden sind.	E-Mails und Mitteilungen										
Lösungsschritte	Lösung	Anhang anzeigen												
<b>Status</b>		<b>Registriert für</b>												
Status:	<input type="text" value="Geöffnet"/>	Organisation:	<input type="text" value="Organisation A"/>											
Priorität:	<input type="text" value="Gering"/>	Registriert für:	<input type="text" value="Lukas Richter"/>											
Registriert von:	<input type="text" value="Mark Jakob"/>													
Zuletzt bearbeitet: 2023-05-14 10:19 von Mark Jacob														

Eine weitere Option ist die automatische Generierung von Tickets basierend auf eingehenden E-Mails. Zusätzlich können Supportmitglieder für Kunden Tickets registrieren, die sie per Telefon, E-Mail, usw. erhalten.

Das Ticketformular ist an jedes Thema (Objekt) angepasst. Dies erleichtert es Ihnen, alle Informationen, die Ihr Supportteam zum Lösen des Tickets braucht, schon bei der Ticketregistrierung zu sammeln. Jedes Ticket bekommt eine Nummer, mit der Kunden und Supportmitarbeiter das Ticket verfolgen können.

Tickets, welche Supportmitglieder direkt lösen, können sofort nach der Registrierung geschlossen werden. So kann unnötige Arbeit vermieden werden und gleichzeitig besteht kein Risiko, dass kleinere Fragen während des Tickethandlings verloren gehen.

### Ein Ticket annehmen und delegieren

Wird ein Ticket in HelpDesk registriert, erscheint es umgehend in der Ticketliste. Ihr Administrator definiert, ob Ticketbearbeiter per E-Mail benachrichtigt werden sollen. Ticketbearbeiter haben die Option, dieses Ticket anzunehmen oder es an ein anderes Supportmitglied zu delegieren. Umgekehrt können sie auch Tickets von anderen Angestellten übernehmen. Dies ist bspw. hilfreich, sollte jemand im Team abwesend sein.

Die Ticketliste ist personalisierbar, sodass sie jeder Supportbenutzer nach seinen Wünschen gestalten kann.

Sobald Ticketbearbeiter ein Ticket geöffnet haben, beginnt die Bearbeitung. Jede geplante und getätigte Handlung wird durch HelpDesk dokumentiert. Alle geplanten Lösungsschritte erscheinen auf einer einfach abzuarbeitenden To-do Liste. Alle Informationen und die komplette Kommunikation zwischen Mitarbeiter und Kunden werden im

Ticketformular gespeichert und sind von überall in HelpDesk zugänglich. Der Administrator kann entscheiden, in welchem Ausmaß der Kunde das Ticket verfolgen kann in Bezug auf Lösungsschritte, E-Mails, Prioritäten etc. Während des Bearbeitungsprozesses kann der Ticketbearbeiter den Status ändern und somit den Bearbeitungsstand kommunizieren.

### Ein Ticket schließen

Sobald ein Ticket gelöst wurde, gibt der Ticketbearbeiter die Lösung ein. Ist die Antwort zu der Frage als eine vom Administrator angelegte Standardlösung gespeichert, kann sie direkt in das Ticketformular eingefügt werden.

Die Lösung wird dem Ticket und der Datenbank hinzugefügt und gespeichert. Eine E-Mail kann dem Kunden gesendet werden, wenn das Ticket geschlossen wird.

Zuletzt kann der Ticketbearbeiter Ticket und Lösung zu den FAQ hinzufügen. Das FAQ ist dann entweder automatisch veröffentlicht oder jemand kontrolliert den FAQ-Text zuerst und veröffentlicht ihn dann manuell. Dies ermöglicht es den Kunden selbst nach Antworten zu suchen, bevor sie Anfragen an das Supportteam stellen.

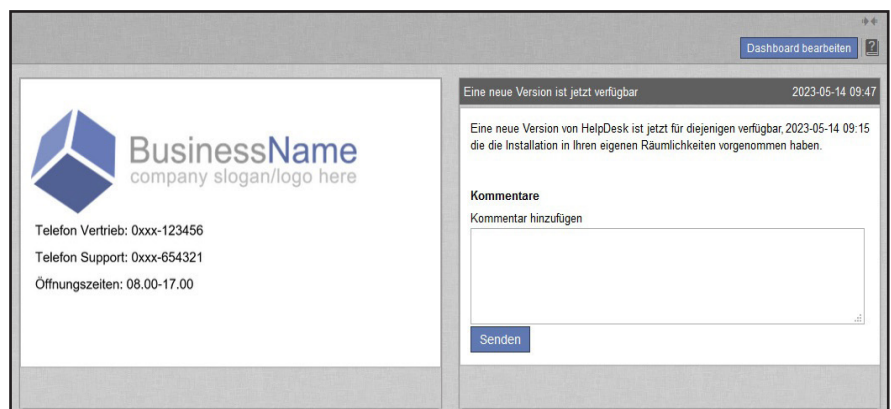
### Analysen

Mit den Berichtsgeneratoren können Ihre Benutzer einfach und sofort verfügbar Berichte mit selbstbestimmten Filtern und Inhalten zur Kontrolle und Analyse erstellen. Das hilft Ihnen Trainingsbedarf zu ermitteln, Routinen zu verbessern und dadurch Support zu reduzieren.

## Dashboard und Nachrichten

Wenn Sie die Nachrichtenfunktion aktivieren, können Sie Ihre Benutzer auf der Startseite über Störungen und andere wichtige Themen informieren.

Wenn Sie sich in das System einloggen, landen Sie auf der Startseite, dem Dashboard, für welches Sie oder der Administrator den Inhalt bestimmen. Es ist möglich, das Dashboard so zu konfigurieren, dass sowohl Ticketlisten als auch Berichte angezeigt werden.



## Die Rollen in HelpDesk

Jeder, der in HelpDesk nach Lösungen sucht, Tickets erstellt oder damit arbeitet, muss sich als eine der sechs Benutzerrollen einloggen. Der Administrator entscheidet dabei, welche Rolle welche Rechte bekommt.

Drei der Benutzerrollen gelten als "extern" und gehören zum supporterhaltenden Kundenkreis. Die anderen drei Rollen sind "intern" und stellen das Supportteam dar, das Tickets bearbeitet und das System verwaltet.

### Externe Rollen - Support erhalten

**Anonymer Benutzer:** Kann den FAQ Katalog anonym durchblättern und Tickets erstellen. Erstellt er ein neues Ticket, muss er Kontaktdaten hinterlassen, damit er vom Team kontaktiert werden kann.

**Organisationsbenutzer:** Ist ein bekannter Benutzer, ein Kunde oder eine andere Person, die Tickets in HelpDesk erstellen kann. Auch der Organisationsbenutzer kann in den FAQ nach Antworten suchen.



**Organisationsadministrator:** Ist in der Lage, Tickets zu erstellen, aber auch die Informationen der eigenen Organisation zu verwalten und den Überblick über alle Tickets der Organisation zu behalten.

### Interne Rollen – Support geben

**Telefonist:** Erhält Anfragen per Telefon oder E-Mail und registriert diese in HelpDesk. Er hat auch das Recht, alle Tickets zu sehen

und kann daher alle Kunden über den Status ihres Tickets informieren oder Ihnen bei der Lösungsfindung helfen.

**Ticketbearbeiter:** Erhält neue Tickets über HelpDesk, löst oder leitet sie an andere Mitarbeiter weiter. Darüber hinaus hat er Zugriff auf alle gespeicherten Informationen zu den Tickets, die er sehen darf.

**Administrator:** Konfiguriert das System, verwaltet alle Einstellungen und aktiviert die gewählten Funktionen. Der Administrator erstellt Objekte, Fragen, etc., konfiguriert Ticketformulare und legt Prioritäten fest. Er bestimmt Zugriffs- und Benutzerrechte und verwaltet und fügt alle Benutzer hinzu.

Mit unserem Plugin HD-Advanced können Sie auch eine vierte Supportrolle erhalten; „Externer Ticketbearbeiter“. Dieser Ticketbearbeiter hat eingeschränkte Rechte. Diese Rolle kann z.B. für externe Lieferanten oder Partner passend sein, die Ihnen helfen Support für Ihre Kunden zu geben.

## Das System, das sich anpasst

Der Administrator konfiguriert HelpDesk nach den Anforderungen und Prozessen Ihres Unternehmens. Das Programm kann an viele verschiedene Arten von Unternehmen angepasst werden.

HelpDesk passt sowohl zu kleinen Organisationen, mit begrenztem Ticketvolumen, als auch zu großen, komplexen Organisationen, die die Ticketbearbeitung auf mehrere Ebenen und weltweite Standorte aufgeteilt haben. Da das Programm mehrsprachig ist, ist es auch

für multinationale Organisationen geeignet.

HelpDesk hat sehr viele Funktionen, die durch Ihren Administrator aktiviert werden. Indem Sie definieren, welche Funktion sichtbar sein soll, kann das System Ihren Bedürfnissen entsprechend konfiguriert werden. Die Standardsoftware kann so an die einzelne Organisation angepasst werden.

### Die verschiedenen Arten der Ticketbearbeitung

HelpDesk ist für verschiedene Arten des Supports nutzbar. Von IT-, über Produkt-, bis hin zu Personalsupport. Da Sie HelpDesk von Beginn an auf Ihre eigene Art der Ticketbearbeitung zuschneiden können, können gewünschte Objekte gleich hinzugefügt, Tickets formuliert und Ihre Supportstruktur abgebildet werden – ganz wie bei einem maßgeschneiderten Programm!



Produkt-Support



Kunden-Support



IT-Support



HR-Support



Bürger-Kontakt-  
zentrale



Genehmigungen

# Wissensdatenbanken und FAQ

HelpDesk beinhaltet sowohl eine Wissensdatenbank, als auch einen FAQ-Katalog, damit Sie Ihr ganzes Wissen einfach zugänglich speichern können.

Die Wissensdatenbank sowie die FAQs unterstützen das Supportteam und Kunden können von vorherigen Lösungen profitieren.

## Wissensdatenbank

Alle Tickets werden in der Wissensdatenbank gespeichert, die von den Supportbenutzern durchsuchbar ist, z.B. während des Registrierens

eines neuen Tickets oder auch während der Bearbeitung. Eine schon gespeicherte Lösung kann wiederverwendet oder in neue Tickets und E-Mails eingefügt werden. Schnellsuchfunktionen helfen Ihren Benutzern relevante Informationen schnell zu finden.

## FAQ

Bevor Benutzer ihr Ticket registrieren, können sie mit HelpDesks FAQ-Suchformulare und -Listen, einfach selbst Antworten finden. Dadurch erhalten sie schnell eine Lösung und das Supportteam wird entlastet.

FAQ können manuell oder durch den Ticketbearbeiter beim Schließen des Tickets erstellt werden. Administratoren können die Information überprüfen, bevor sie veröffentlicht werden. FAQ-Suchformulare und -Listen können im System sowie extern, z.B. auf Ihrer Webseite, veröffentlicht werden. Durch Filterung nach Kundenorganisation kann man das FAQ sowohl relevanter, als auch sicherer für die Kunden machen.

# Analysen und Berichte

Artologik HelpDesk beinhaltet eine Reihe von vorgefertigten Berichten. Mithilfe der Berichte können z.B. präventive Maßnahmen eingeleitet oder die Personalplanung optimiert werden.

Die Berichtsvorlagen generieren Statistiken zu Tickets und Ticketbearbeitung. Beim Bearbeiten eines Berichts kann man Filter, Zeitraum, wonach man gruppieren möchte und wer den Bericht einsehen darf, definieren. Die Berichte sind immer up-to-date, werden beim Öffnen aktualisiert und sind größtenteils nach Excel exportierbar.

## Bearbeitungszeit

Dieser Bericht kann die Bearbeitungszeit auf unterschiedliche Weisen zusammenfassen, wie bspw. die Zeitdauer bis zur Lösung eines Tickets. Sie können vom Registrierungszeitpunkt bis zum Abschluss des Tickets, von der Registrierung bis zur Bearbeitung durch den Support oder von der Bearbeitung bis zum Abschluss kalkulieren. Berichte lassen sich anschließend unter oder ohne Berücksichtigung von Öffnungszeiten und selbst definierten Zeitintervallen erstellen.

## Volumenbericht

Dieser Bericht zeigt die Anzahl an Tickets und deren Verteilung in den von Ihnen gewählten Gruppierungen an. Wenn Sie z.B. „Objekt“ als Gruppierungskriterium wählen, sehen Sie die Anzahl an Tickets pro Objekt und die prozentuale Aufteilung der Tickets auf die einzelnen Objekte.

## Ticketliste

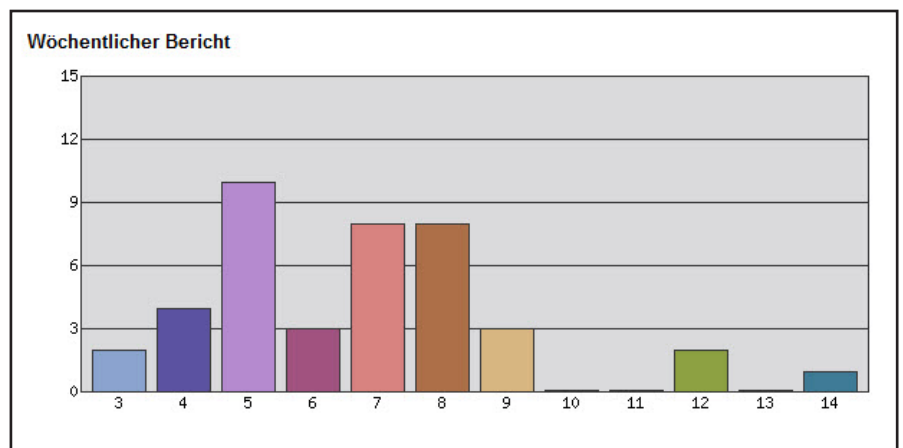
Mit diesem Bericht ist es möglich, bestimmte Informationen zur Auflistung zu drucken oder zu exportieren. Beispielsweise, welche Tickets ein bestimmter Mitarbeiter zu einem speziellen Supportobjekt im letzten Monat bearbeitet hat. Nutzen Sie dies zur Reduzierung der Supportanfragen.

## Tickettrend

Dieser Bericht macht es möglich Statistiken zu erstellen, die illustrieren, wann der Bedarf an Support am höchsten war. Informationen, wann die meisten Tickets registriert werden, können pro Objekt und z.B. pro Tag, Woche oder Monat gezeigt werden. Dies kann im Nachhinein zur Optimierung der Personalplanung genutzt werden.

## Ticketchronologie

Dieser Bericht informiert Sie darüber, was bei einer ausgewählten Anzahl von Tickets unternommen wurde.



## DSGVO und HelpDesk

Die EU-Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) regelt den Umgang mit personenbezogenen Daten. Durch die Einhaltung der DSGVO gewährleisten wir den Schutz dieser Daten und die Verhinderung einer unbefugten oder unrechtmäßigen Verarbeitung. Mit Cloud-Kunden wird eine Datenverarbeitungsvereinbarung, für einen sicheren Umgang mit Ihren Daten, abgeschlossen.

Ihr Administrator definiert, welche Informationen für welchen Benutzer gespeichert werden können. Wenn eine Person ihre persönlichen Daten einsehen will, sind diese nach Excel exportierbar.

Bei der Erstanmeldung werden neue Benutzer dazu aufgefordert, eine Einverständniserklärung zu akzeptieren. Diese Zustimmung

wird im System gespeichert. Ein Benutzer kann gänzlich entfernt werden, oder auch vollständig anonymisiert werden, wenn Sie z.B. Lösungen aus Tickets beibehalten möchten. Tickets können nach einer bestimmten Zeit automatisch gelöscht werden, sofern sie die von Ihrem Administrator festgelegten Löschkriterien erfüllen.

## Stimmen zu HelpDesk

### Scania Industrial Maintenance AB

“Hier bei Scania haben wir ein breites Anwendungsspektrum für Artologik HelpDesk. Wir haben über 10.000 HelpDesk-Benutzer in der Scania Group mit sehr hohen Standards an Funktionalität und Leistung.

Wir verwenden HelpDesk für unser tägliches Anfragenmanagement, zum Beispiel IT-Fragen, Zugangsanfragen für den Einlass in bestimmte Gebäude, Bestellungen von Prototypen bei unserem Mechaniker, Messarbeiten und interne Bestellungen für Arbeitskleidung.

Vor HelpDesk hatten wir immer sehr viel Papierarbeit zu erledigen, besonders für die Messarbeiten, aber da jetzt alles online verfügbar ist, haben wir einen sofortigen Überblick, wann Anfragen eingehen und bearbeitet werden.

Wir sind sehr glücklich mit dem Supportteam von Artisan! Wir können HelpDesk wirklich weiterempfehlen!”



Ulf Olsson - IS/IT - Koordinator  
Scania Industrial Maintenance AB  
[www.scania.se](http://www.scania.se)



### Charles Ischi AG

“Wir sind ein international tätiges Unternehmen und verwenden Helpdesk für die Supportanfragen unserer Kunden. Die große Stärke von Helpdesk ist ganz klar die Flexibilität, dadurch lässt sich das Programm optimal an unsere Bedürfnisse anpassen.

In Verbindung mit TIME erfassen wir zusätzlich die Leistungserbringung und haben so jederzeit die Übersicht über alle Aktivitäten.

Hervorheben möchten wir auch den kompetenten Kundendienst von Artisan, hier wird man als Kunde ernst genommen.“

Christian Bur  
Service Manager

[www.ischi.ch](http://www.ischi.ch)

## Zusätzliche Funktionen durch Plug-ins

Passen Sie Artologik HelpDesk mit unseren Zusatzfunktionen weiter an die Wünsche Ihrer Organisation an! Als Plug-In erhältlich, sind die Zusatzfunktionen schnell installiert und einfach in Ihre Software integriert. Sie vervollständigen nicht nur Ihr System, sondern Ihre Ticketbearbeitung wird noch effizienter.



### HD-Advanced: Erweiterte Ticketbearbeitung

Mit HD-Advanced können Sie Ihre Supportorganisation auf verschiedenen Ebenen strukturieren und so eine Delegationskette aufbauen. Mit dem Plug-In können Sie auch SLAs (Service Level Agreements) verwalten, mit Berichten, die zeigen, wie Sie Ihren Verpflichtungen nachkommen, und Sie haben die Möglichkeit, E-Mail- und Ticketlistenerinnerungen basierend auf den SLA-Zeiten zu definieren. Darüber hinaus bietet das Plug-In Funktionen wie: hierarchische Objektstruktur, Klassifizierung, Standardtickets, Kurztickets, Kind-Tickets, Tickerverknüpfungen und Endkunden.



### HD-LDAP: Verzeichnisdienst, SAML2

Die Anbindung von HelpDesk an Ihr Adressverzeichnis erspart Ihnen eine doppelte Administration. Benutzerinformationen werden automatisch importiert und aktualisiert. Die Aktualisierung dieser Informationen erfolgt bei jeder Anmeldung des Benutzers in der Software oder beim Import von Benutzerinformationen durch den Administrator oder automatisch, z.B. jede Nacht. Die Authentifizierung kann über Windows-, LDAP- oder SAML-Authentifizierung erfolgen. HelpDesk unterstützt SSO (Single-Sign-On), d.h. Benutzer müssen sich nur im Netzwerk anmelden, um Zugriff auf das Support-Tool zu erhalten.



### HD-SR: Umfragefunktion

Mit HD-SR können Sie nach Schließen des Tickets automatisch Umfragen an Ihre Supportkunden versenden. So können Sie z.B. eine Befragung bezüglich der Qualität des erhaltenen Supports bei Ihren Kunden durchführen. Neben HelpDesk und HD-SR benötigen Sie Artologik Survey&Report, welches ein leistungsstarkes Umfrageinstrument mit einer großen Auswahl an Funktionen ist. Individualisieren Sie Ihre Berichte und veröffentlichen oder exportieren Sie sie als PDF, Word, PowerPoint oder Excel.



### HD-Forms: Kundenportal und Webformulare

Erstellen und gestalten Sie benutzerfreundliche Webformulare und veröffentlichen Sie diese, wo Ihre Mitarbeiter, Kunden oder Bürger sind. Zugängliche Webformulare, mit oder ohne Anmeldung, fügen Ihrer Support-Lösung ein benutzerfreundliches Feature hinzu, da sie die Registrierung von Tickets wesentlich erleichtern. Und warum? Wenn Sie das Webformular ausfüllen, erstellt das System automatisch ein Ticket in HelpDesk. Der Webformular-Builder ist ideal, um Webformulare für E-Services, Intranet und Kundenportale zu erstellen.



### HD-Map: Kartenfunktion

Mit HD-Map können Sie eine Entfernung oder einen Bereich auf einer Karte markieren (Google Maps). Bei der Registrierung markiert der Kunde den Bereich, der das Ticket betrifft und der Ticketbearbeiter erhält einen schnellen und guten Überblick darüber, worum es bei dem Ticket geht. Wenn der Ticketbearbeiter Informationen über andere Tickets für den gleichen Bereich benötigt, ist es möglich, alle Tickets für den gleichen Bereich und Zeitrahmen anzuzeigen.



### HD-TIME: Zeiterfassung für den Support

Sie können den tatsächlichen Zeitaufwand der Ticketbearbeitung registrieren und dem Kunden diese minutengenau in Rechnung stellen. Mit der Zeitkontingent Funktion haben Sie den Überblick über alle im Voraus bezahlten Supportstunden. Mit diesem Plug-in können Sie den Zeitaufwand einfach analysieren und Rechnungsdetails und Rechnungen extrahieren. Neben HelpDesk und HD-TIME benötigen Sie zusätzlich die Software Artologik TIME.



### HD-Track: Produktregister

Behalten Sie den Überblick über die Artikel- bzw. Produkthistorie für jeden Ihrer Supportkunden. Mit jedem Ticket werden ein oder mehrere Produkte verbunden, auf Wunsch zusammen mit der Seriennummer. Dieses Plug-in zeigt Ihnen die Gründe für Fragen und Angelegenheiten, die der Support bearbeitet. Basierend auf Informationen darüber, welche Produkte den meisten Support benötigen, können Sie Ihre Supportressourcen einfach effizient organisieren und die Produktentwicklung steuern, um das Produkt zu verbessern und häufige Probleme zu beseitigen.

# Checkliste der Programmfunktionen

Allgemein	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	Time	Track	Map	Forms
Webbasiert	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mehrsprachig	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sie sind Ihr eigener Administrator	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Omnikanale Ticketregistrierung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dashboard	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tickets delegieren	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SLA, Eskalationen; Standardtickets, Kind-Tickets		✓						
Manuelle Zeitregistrierung					✓			
Automatische Zeitregistrierung					✓			
SSO, LDAP Verknüpfung				✓				
Produkte und Ticketnummern						✓		
Kundenzufriedenheitsumfrage			✓					
Geographische Ticketortung							✓	
Bildarchiv - z.B. für Logos, Icons	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Onlinehilfe und Bedienungsanleitungen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Forums-/Nachrichtenfunktion	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile Endgeräte	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Benutzerverwaltung	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	Time	Track	Map	Forms
Organisationen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Organisationsgruppen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Supportgruppen		✓						
Supportmitglieder	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kunden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuelle Registrierung von Kunden und Supportmitgliedern	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Neue Benutzer bei der Ticketregistrierung anlegen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benutzer aus Dateien importieren	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Benutzer aus Verzeichnisdiensten importieren				✓				



# Checkliste der Programmfunktionen

<b>Ticketregistrierung</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Advanced</b>	<b>SR</b>	<b>LDAP</b>	<b>Time</b>	<b>Track</b>	<b>Map</b>	<b>Forms</b>
Eingeloggte Kunden registrieren Ihre Tickets	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Support registriert Tickets für Kunden	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuelle Ticketregistrierung aus eintreffenden E-Mails	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automatische Ticketregistrierung aus eintreffenden E-Mails	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Webformulare								✓
Registrierung über Formular auf externer Webseite								✓
Fragen im Ticketformular	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dateien an Tickets anhängen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Neue Kunden direkt bei Ticketregistrierung anlegen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ticket bei der Registrierung sofort abschließen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Standardtickets		✓						
Kurzticket		✓						
Verknüpfte Tickets		✓						
Kind-Tickets		✓						
Lokalisieren Sie Tickets direkt auf einer Karte							✓	

<b>Benachrichtigungen/ Erinnerungen</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Advanced</b>	<b>SR</b>	<b>LDAP</b>	<b>Time</b>	<b>Track</b>	<b>Map</b>	<b>Forms</b>
E-Mail-Erinnerungen bei eingehenden Tickets	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Personalisierte Ticketliste	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Personalisierter Inhalt der Ticketliste	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SLA Erinnerungen via E-Mail und Icons		✓						
E-Mail Benachrichtigungen für Supportmitglieder	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<b>Ticketverwaltung</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Advanced</b>	<b>SR</b>	<b>LDAP</b>	<b>Time</b>	<b>Track</b>	<b>Map</b>	<b>Forms</b>
Zusätzliche Kontaktperson für das Ticket	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spezifische Standardantworten für jedes Supportobjekt	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dokumentation aller Tätigkeiten	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
To-do Liste	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lösung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

# Checkliste der Programmfunktionen

<b>Ticketverwaltung</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Advanced</b>	<b>SR</b>	<b>LDAP</b>	<b>Time</b>	<b>Track</b>	<b>Map</b>	<b>Forms</b>
E-Mail Austausch innerhalb jedes Tickets	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-Mails von einem einzelnen Ticket aus senden/empfangen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-Mails zwischen Tickets senden/empfangen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ticketstatus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Automatische Änderung des Ticketstatus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Manuelle Änderung des Ticketstatus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Substatus	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Prioritäten festlegen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SLA (und Prioritäten)		✓						
Voraussichtliches Startdatum	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Voraussichtliches Enddatum	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Endverbraucher		✓						
Ticketchronologie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tickets an andere Supportmitglieder delegieren	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tickets an andere Supportgruppen eskalieren		✓						
Teile eines Tickets an andere Supportmitglieder delegieren		✓						
Externe Ticketbearbeiter mit begrenzten Benutzerrechten		✓						
SLA-Terminfristen		✓						
Tickets verknüpfen		✓						
Ticketklassifizierung		✓						
Bearbeitungszeit registrieren					✓			
Rechnungsdaten für die registrierte Zeit					✓			
Verknüpfen Sie Artikel mit Tickets						✓		

<b>E-Mails und Nachrichten</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Advanced</b>	<b>SR</b>	<b>LDAP</b>	<b>Time</b>	<b>Track</b>	<b>Map</b>	<b>Forms</b>
E-Mail-Dienst innerhalb HelpDesk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mehrere E-Mail Adressen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-Mail Adresse für jeden Benutzer	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-Mail-Adresse für Supportgruppen		✓						

# Checkliste der Programmfunktionen

<b>E-Mails und Nachrichten</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Advanced</b>	<b>SR</b>	<b>LDAP</b>	<b>Time</b>	<b>Track</b>	<b>Map</b>	<b>Forms</b>
E-Mail-Signatur für jedes Supportmitglied	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-Mail Vorlagen nach Themen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bestätigungs-E-Mail an den Kunden bei Ticketregistrierung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bestätigungs-E-Mail an den Kunden bei Ticketschließung	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
E-Mail an ein abgeschlossenes Ticket, öffnet diese wieder	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<b>Wissensdatenbank und FAQ</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Advanced</b>	<b>SR</b>	<b>LDAP</b>	<b>Time</b>	<b>Track</b>	<b>Map</b>	<b>Forms</b>
Support kann innerhalb der gesamten Tickets suchen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Kunden können innerhalb der FAQ suchen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FAQ-Kategorien und -Listen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tickets für die FAQ erstellen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ticket automatisch nach Schließen den FAQ hinzufügen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FAQ-Tickets übersetzen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FAQ-Listen für alle Benutzer veröffentlichen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FAQ-Listen für bestimmte Organisationen veröffentlichen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
FAQ-Listen außerhalb HelpDesk veröffentlichen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

<b>Berichte</b>	<b>HelpDesk</b>	<b>Advanced</b>	<b>SR</b>	<b>LDAP</b>	<b>Time</b>	<b>Track</b>	<b>Map</b>	<b>Forms</b>
Mehrere Berichtstypen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mehr Plug-Ins, mehr Filtermöglichkeiten		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Zugriffsrechte festlegen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Exportieren Sie Ihre Ergebnisse in Excel	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Organisationsbericht	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SLA-Bericht		✓						
Bearbeitungszeit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zeitregistrierung					✓			
Ticketchronologie	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ticketliste	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tickettrend	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

# Checkliste der Programmfunktionen

Berichte	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	Time	Track	Map	Forms
Volumen Berichte	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zufriedenheitsbericht			✓					
Produktberichte						✓		
Kartenberichte							✓	

Kundenanfragen definieren	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	Time	Track	Map	Forms
Supportobjekte	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Objektgruppen		✓						
Objekthierarchie		✓						
Supportobjekte mit Kunden verknüpfen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Supportobjekte mit Supportmitgliedern verknüpfen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Zeitregistrierung	HelpDesk	Advanced	SR	LDAP	Time	Track	Map	Forms
Öffnungszeiten festlegen	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verfolgen Sie die Zeit für jedes Ticket	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Effektive Bearbeitungszeit registrieren					✓			
Zeitkontingent					✓			
Entnehmen Sie Zeitberichte					✓			
Entnehmen Sie Rechnungsdetails					✓			

## Allgemeine Informationen

### Technische Anforderungen

Wenn Sie das Programm mieten, benötigen Sie lediglich einen Webbrowser. Beim Kauf einer Lizenz muss das Programm auf einem Windows Server installiert werden.

Webbrowser:

- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Safari

### Mieten sie HelpDesk

In erster Linie bieten wir Ihnen an, unsere Produkte zu mieten. Wir garantieren eine Verfügbarkeit von 99,9%.

Alle Kosten sind in der Miete enthalten; Lizenz, Hosting, technischer Support und Versionsupgrades (siehe „Support und Garantie“). Die kürzeste Zeit, um unsere Software zu mieten, beträgt sechs (6) Monate und die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate.

### Erwerben Sie eine Lizenz für die eigene Installation

Der Webserver muss die unter [www.artologik.com](http://www.artologik.com) angegebenen Systemvoraussetzungen erfüllen. Dort finden Sie auch aktuelle technische Informationen.

### Lizenzgrößen

Die für Ihre Organisation beste Größe hängt von Ihrer Komplexität ab. Kontaktieren Sie uns, wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Lizenz Sie wählen sollen. Wir können dann zusammen die Größe ermitteln, die Ihren Bedürfnissen am besten entspricht.

Verfügbare Lizenzgrößen:

**Leicht:** Max. 2 Ticketbearbeiter / Administratoren.

**Standard:** Max. 5 Ticketbearbeiter / Administratoren.

**Unternehmen:** Max. 10 Ticketbearbeiter / Administratoren.

**Zusatzpaket:** Zusätzliche Ticketbearbeiter / Administratoren im 5er-Pack können bei einer Enterprise Lizenz hinzugefügt werden.

Verkauf	+49 69 12 00 67 30
Support	+46 470 53 85 85
Zentrale	+46 470 53 85 00
E-Mail	info@artologik.com
Webseite	www.artologik.com

## Preise

### Mietpreise für HelpDesk

Einmalige Einrichtungskosten: 220 €  
Mietlizenzen beinhalten freien technischen Support und Updates:

### Monatsmiete

Light:	100 €/Monat
Standard:	190 €/Monat
Enterprise:	340 €/Monat
Extrapack :	50 €/Monat

### Kauf einer Helpdesk Lizenz

Light:	970 €
Standard:	2 410 €
Enterprise:	4 830 €
Extrapack:	970 €/Pack

### + HD-Advanced

Größe	Miete	Kauf
Light:	35 €/Monat	540 €
Standard:	65 €/Monat	1 070 €
Enterprise:	125 €/Monat	2 130 €

### + HD-Forms

Größe	Miete	Kauf
Light:	35 €/Monat	540 €
Standard:	65 €/Monat	1 070 €
Enterprise:	125 €/Monat	2 130 €

### + HD-Track

Größe	Miete	Kauf
Light:	35 €/Monat	540 €
Standard:	65 €/Monat	1 070 €
Enterprise:	125 €/Monat	2 130 €

### + HD-Map

Größe	Miete	Kauf
Light:	35 €/Monat	540 €
Standard:	65 €/Monat	1 070 €
Enterprise:	125 €/Monat	2 130 €

### + HD-LDAP

Größe	Miete	Kauf
Light:	35 €/Monat	540 €
Standard:	65 €/Monat	1 070 €
Enterprise:	125 €/Monat	2 130 €

### + HD-TIME

Kostenlos. Lizenz für Artologik TIME benötigt.

### + HD-SR

Kostenlos. Lizenz für Artologik Survey&Report benötigt.

*Alle Preise sind exklusive Mehrwertsteuer. Preisänderungen sind vorbehalten. Sie finden alle aktuellen Preise auf [www.artologik.com](http://www.artologik.com).*

## ISO 27001

Sowohl das Unternehmen als auch das Rechenzentrum sind nach ISO 27001 zertifiziert. Das bedeutet, dass unser Managementsystem, unsere Prozesse und Arbeitspraktiken hohe globale Standards für die Informationssicherheit erfüllen.

## Support und Garantie

HelpDesk ist einfach zu bedienen, aber einige Fragen können trotzdem auftauchen. Wenn Sie eines unserer Artologik-Produkte erwerben, haben Sie vom Rechnungsdatum an 12 Monate Garantie auf die versprochenen Programmfunktionen. Darüber hinaus können Sie einen, jeweils ein Jahr laufenden, Servicevertrag abschließen, sowohl für das Hauptprogramm als auch für die Plug-Ins.

### Ein Servicevertrag beinhaltet:

- Ständiger Zugriff auf die neueste Version
- Kostenloser technischer Support (E-Mail/ Telefon)
- Kostenloser technischer Helpdesk-Support binnen eines Werktages
- Programmfunktionen-Garantie
- Lizenzerweiterungs-Garantie
- Ermäßigtes Online Training

### Preis für Servicevertrag - jährlich

Mietlizenz für HelpDesk  
Der Servicevertrag ist im Preis enthalten.

### Kauflizenz für HelpDesk

Light:	200 €/Jahr
Standard:	490 €/Jahr
Enterprise:	970 €/Jahr
Extrapack:	200 €/Jahr

## Training

Wir bieten Ihnen Training, sowie Konfigurationssupport vor Ort und online an. Unsere Experten passen die Trainingseinheiten und die Länge an die speziellen Bedürfnisse jedes Kunden an.

### Möchten sie weitere Informationen?

Lesen Sie mehr über HelpDesk auf unserer Website [www.artologik.com](http://www.artologik.com) – senden Sie uns eine Nachricht oder eine Anfrage für eine persönliche Testseite!