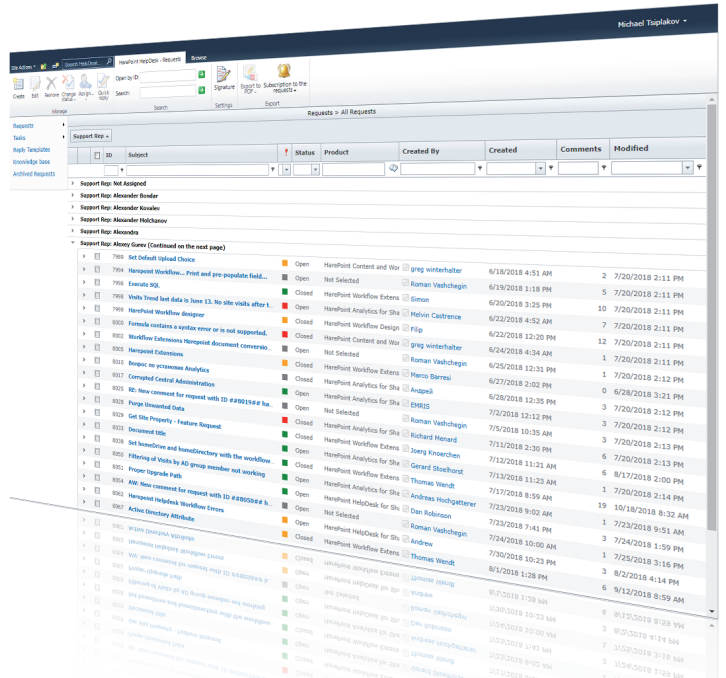
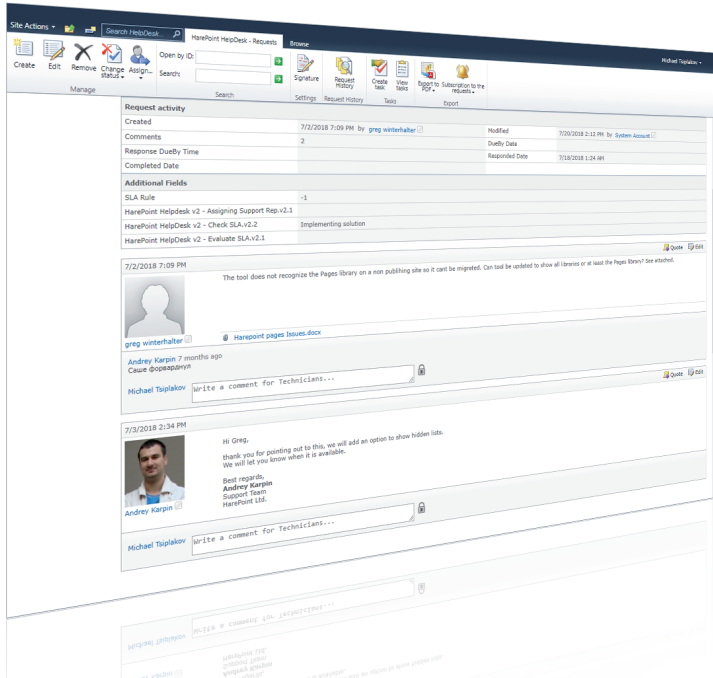




HarePoint HelpDesk für SharePoint

Eine hervorragende Helpdesk-Lösung für Ihre „SharePoint 2019-2010“-Umgebung, die der Qualität Ihres IT-Supportservice zu höchstem Niveau verhilft und zugleich Effizienz sowie Transparenz gewährleistet.



Was bietet HarePoint HelpDesk Ihrem Unternehmen?



Entgegennahme von Anfragen über ein Websiteformular oder per E-Mail und Erstellung von Tickets in einer einheitlichen Liste.



Sofortige Benachrichtigung von HelpDesk-Mitarbeitern über neu eingegangene Anfragen oder Antworten von Benutzern.



Prävention von SLA-Verstößen: Verfolgung von Reaktionszeit und Eskalation oder Benachrichtigung über auslaufende Anfragen.



Automatische Eskalation einer Anfrage, falls diese nicht rechtzeitig bearbeitet wird.



Empfang einer Lösungsbestätigung seitens des Kunden.



Erstellen von Berichten über die Qualität der Supportdienste und Monitoring der Qualitätsindikatoren.

Vorteile von HarePoint HelpDesk:

- Benachrichtigungen und Erinnerungen in Echtzeit unterstützen Sie dabei, jede einzelne Anfrage Ihrer Kunden rechtzeitig zu bearbeiten.
- Die Lösung sucht automatisch nach relevanten KB-Artikeln und zeigt diese dem Kunden an, während er seine Anfrage eingibt. Dies hilft dem Kunden dabei, schnell die richtige Antwort zu finden, und senkt das Anfragevolumen.
- Vorlagen für zügige Antworten verkürzen die Antwortzeit für die häufigsten Anfragen erheblich.
- Die automatische Verteilung an die einschlägigen Spezialisten und Gruppen beschleunigt die Bearbeitung der Anfragen.
- Sie können während der Bearbeitung der Anfrage weitere Spezialisten einbeziehen, indem Sie persönliche Aufgaben erstellen.

Unsere geschätzten Kunden:



www.harepoint.com



Microsoft Partner

© 2020 MAPILab Ltd. All Rights Reserved.