

TickX Neuigkeiten – TickX Zusatzmodule auf einen Blick; das neueste TickX Zusatzmodul „Resource Synchronization“

Das TickX Zusatzmodul „**Customer Service Portal**“ ergänzt das bisherige Basissystem und Supporter-Dashboard, auf der die Kunden ihre angeforderten Tickets, deren Bearbeitungsstand und Historie unmittelbar einsehen und verfolgen können. Das Customer Service Portal ist die TickX - Plattform, auf der Kunden formularbasiert Tickets anfordern, sowie deren weiteren Bearbeitungsstand bis zum Schließen nachverfolgen können.

Das TickX Zusatzmodul "**Billing**" ermöglicht dem Supporter aus einem geschlossenen Ticket Abrechnungsberichte zu erstellen. Über das Modul "Billing" können Abrechnungsberichte als Beleg oder Nachweise gegenüber Kunden oder Kostenstellen erstellt werden. Hierfür muss das jeweilige Ticket geschlossen und zur Abrechnung freigegeben sein.

Das TickX Zusatzmodul "**Archiv**" archiviert Tickets automatisch nach einer konfigurierbaren Anzahl von Tagen. Auf der Hauptseite des Archivs werden die Archive der verbundenen TickX-Portale aufgelistet. Inhalte erreichen Sie über die Suche oder über direkte Navigation in den Archiven.

Mit dem TickX Zusatzmodul "**Knowledge Base**" können unternehmensspezifische Wissensdatenbank in TickX aufbaut, erweitert und gepflegt werden. Die Wissensdatenbank für Ihr Unternehmen - gewohnt leicht und intuitiv zu bedienen, sowohl für den Autor wie auch für den Anwender. Artikel mit Lösungen, Prozessbeschreibungen, Tutorials sowie alle wichtigen Informationen werden mit dem TickX Modul Knowledge Base ganz einfach erfasst und dem Techniker als Lösungsvorschlag z.B. in einem Ticket angezeigt. Tutorials, FAQ, sowie wichtige Informationen können auch dem Anwender über das TickX Kundenportal jederzeit zugänglich gemacht werden.

Im Zusatzmodul "**Reporting**" haben Anwender Ihre Daten voll im Blick. Das TickX Modul Reporting ermöglicht es, die Daten aus dem SharePoint in eine normalisiert SQL-Datenbankstruktur zu synchronisieren. Diese Daten können optisch aufbereitet und filterbar als Dash-board, in einer Unterwebsite oder einer eigenen Websitesammlung, übersichtlich dargestellt werden. Zudem sind über konfigurierbare Webparts eigene und individuelle Ansichten auf bestehende Daten möglich und lassen sich aus zusätzlichen Daten-quellen beziehen. Zusätzlich zu Daten aus TickX -Webseiten sind auch SharePoint-Webseiten und SQL-Server Daten-banken als Datenquellen möglich.

Working Time Report dient Support-Mitarbeitern als Hilfe zur Selbstkontrolle der in TickX erfassten Arbeitszeit.

Das TickX Zusatzmodul „**Service Catalog Integration**“ das Modul für Standardisierung, Transparenz und Optimierung der Leistungen. Mit dem neuen Modul "Service Catalog Integration" bilden Anwender das Services-Portfolio in TickX ab. Entwerfen Service-Formulare, gruppieren angebotene Dienstleistungen nach Kategorien und bieten diese gebündelt in Service-Sets an.

Mit Eskalationsregeln und Zeitprofilen haben Anwender stets Ihre SLAs im Griff. Mehrstufige Eskalation erlaubt frühzeitige Erinnerungen für den Ticketverantwortlichen, reduziert den Druck auf die Mitarbeiter und entlastet Projektleiter.

SLAs können nach Echtzeit oder Servicezeiten (Zeitprofile) berechnet werden. Service-Sets können global, für bestimmte Kunden und sogar auf Kontaktebene bereitgestellt werden.

Service-Formulare bieten in TickX die Möglichkeit, anpassbare Formulare im TickX Customer Service Portal bereitzustellen und die Möglichkeit, anforderungsspezifische Informationen einfacher mitzuteilen.

Das neueste TickX Zusatzmodul „**Resource Synchronization**“ - Automatischer regelmäßiger Ressourcensync aus MS-SQL. Mit dem Modul für Ressourcensync können Ressourcen aus einer MS-SQL-Datenbank nach TickX importiert werden. Zum Importieren von Ressourcen mit konfigurierbarer Feldzuordnung aus einer externen MS-SQL-Datenbank nach TickX nach einem regelmäßigen Zeitplan.

Kontaktieren Sie uns für Ihre Fragen zu den TickX Zusatzmodulen! Für Ihre Fragen stehen wir gern persönlich zur Verfügung!

Ihre Ansprechpartner Herr Torsten Pade, Herr Yavuz Ölçgen.

media-service consulting & solutions GmbH

Hannoversche Str. 36b

30916 Isernhagen

Telefon: +49 511 6960340

www.media-service.com

www.tickx.de

info@tickx.de

Unternehmensprofil media-service consulting & solutions GmbH

Mein IT-Systemhaus. Wir liefern seit zwei Jahrzehnten individuelle IT- Lösungen. media-service versteht sich als Dienstleister, der Auftraggeber als Partner begreift. Für Torsten Pade, Oliver Weickum und ihr 25-köpfiges Team steht eine gute und langjährige Zusammenarbeit mit dem Kunden stets im Vordergrund. Als Systemhaus für den Mittelstand liefert media-service maßgeschneiderte Lösungen, bei denen Kosten und Nutzen im richtigen Verhältnis stehen. Wer das als IT-Experte erreichen will, muss die Wünsche seiner Kunden bestens kennen und verstehen.

Bei media-service gibt es die Analyse, Umsetzung und Betreuung aus einer Hand. Neben verlässlichen und sicheren Lösungen rund um Hard- und Softwarefragen gibt es vor allem Individuelles.

Netzwerkinstallationen, die sich exakt an den Bedürfnissen des Kunden orientieren.

Prozessoptimierungen, die dem Mittelständler viel Zeit und Geld sparen und Serviceleistungen, die verlässlich und schnell helfen.