

## **Optimieren Sie Ihre Ablaufprozesse. Alles auf einer Technologie-Plattform!**

**Internet, Intranet, CRM, usw.  
für Dokumente, Content, Mediadaten, Kundendaten**

ANCOSO® HelpDesk: bewährt, erfolgreich, zukunftssicher

Problemloses Arbeiten erfordert einen schnell reagierenden Support. ANCOSO® HelpDesk unterstützt Ihr Call Center bei der Aufnahme, Kategorisierung, Abwicklung und Lösung eingehender Anfragen, damit anfallende Probleme in Zukunft schneller gelöst werden können.

### **ANCOSO® HelpDesk Key Features:**

- Kategorisierte Problemerkfassung
- Prioritätensteuerung
- Eskalationsmanagement
- Weiterleitung der Probleme an individuelle Know-How-Gruppen
- Erfassung von Sammelanfragen
- Inventarisierung
- Übergreifende Lösungssuche in verschiedenen Notes Datenbanken
- Übernahme von Musterlösungen in Know-How Datenbanken
- Statistische Auswertungen mit Aufwandszeiten

## Know-How strukturieren und Wissen sammeln

Eingehende Service Calls werden zunächst priorisiert und kategorisiert. Anhand von hinterlegten Skill-Gruppen kann eine schnelle Zuweisung an den 2nd-Level Support erfolgen. Zur Lösungsfindung steht eine vielseitige Suchfunktion über verschiedene Notes Datenbanken zur Verfügung. Erarbeitete Lösungen können automatisch in die mitgelieferte Knowledge Datenbank transferiert werden und Ihren Mitarbeitern als Lösungsvorlage für neue Anfragen dienen.

## Inventarisierung

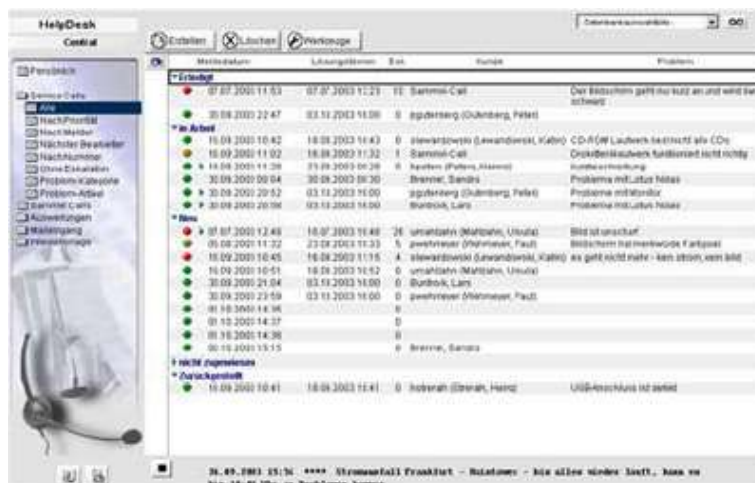
Die ANCOSO® Inventar Datenbank dient der Verwaltung beliebiger Objekte. Fassen Sie mehrere Objekte zu „virtuellen Arbeitsplätzen“ zusammen und weisen Sie diese Mitarbeitern oder Räumen zu. Eine sorgfältige Pflege des Inventars ermöglicht dem Call Center Mitarbeiter bei einer Anfrage sofort auf den „virtuellen Arbeitsplatz“ des Mitarbeiters zurückzugreifen und sich die vorhandenen Systemdaten anzeigen zu lassen. Die zeitraubende Bestandsaufnahme vor Ort oder am Telefon entfällt.

## Probleme bündeln

Sobald sich identische Fragen häufen, können sie in Sammelanfragen gebündelt werden. Weitere Anfragen bezüglich dieses Problems können problemlos hinzugefügt werden. Dies ermöglicht eine schnelle Reaktion an alle; doppelte Lösungsfindungen werden vermieden.

## Umfangreiche Auswertungen

Für eine kontinuierliche Verbesserung des Arbeitsablaufes stehen Ihnen verschiedene Auswertungen zur Verfügung. Sehen Sie, zu welchen Themen sich die Calls häufen und erkennen Sie so mögliche Schwachstellen.



ANCOSO® HelpDesk: Bedienoberfläche

Kontakt:

**ANCOSO** Development GmbH  
Rochlitzer Strasse 52

04651 Bad Lausick

Telefon: +49 (0)34 345 - 52 854

E-Mail: [info@ancoso-development.de](mailto:info@ancoso-development.de)

Internet: <http://www.ancoso-development.de>