

## araneaSOURCE|ticsys Das webbasierte Ticketsystem

*“Die Verarbeitung von Support-, Kunden- oder ähnlichen Anfragen stellt viele Firmen immer noch vor ein großes Problem: Wer hat wann wem wie geantwortet, oder ist es überhaupt geschehen? Dabei kann man gerade im Service-Bereich viele Pluspunkte beim Kunden sammeln.”*

TecChannel 03/08

Ist eine gewisse Anzahl von Anfragen erreicht, ist deren Abwicklung mit herkömmlichen Methoden nicht mehr zufriedenstellend zu bewältigen. Mit **araneaSOURCE|ticsys** bietet **araneaNET** ihrem Unternehmen alle Möglichkeiten eines professionellen Requestsystems.

**araneaSOURCE|ticsys** lässt sich flexibel an Ihre individuellen Anforderungen anpassen. Steigern Sie die Qualität und Effizienz in der Beantwortung von Anfragen. Erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden und Mitarbeiter durch einheitliche Prozesse und zielgerichtete Problemlösungen.

### Das Tool zeichnet sich aus durch:

- ▶ ITIL-konforme IT-Service-Management Lösung
- ▶ Schnelle koordinierte Abwicklung großer Mengen von Anfragen
- ▶ Annahmehilfeunterstützung verschiedener Medien: Email, Fax, Telefon
- ▶ Automatisierte Ticketerstellung
- ▶ Kanalisierung der Anfragen an zuständige Mitarbeiter
- ▶ Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung von Anfragen
- ▶ Wissensdatenbank für wiederkehrende Vorgänge
- ▶ Anfragensteller kann optional den Status seines Tickets nachverfolgen

### Mögliche Einsatzbereiche:

- ▶ Bearbeitung von Kundensupportanfragen
- ▶ Abwicklungen des IT-Supports im Unternehmen
- ▶ Implementierung und Pflege einer Wissensdatenbank im Unternehmen

### Ihr unmittelbarer Nutzen im Unternehmen:

- ▶ Vermeidung von Medienbrüchen
- ▶ Schnellere Antwortzeiten
- ▶ Erfassung des Bearbeitungsaufwandes
- ▶ Erhöhte Transparenz des Bearbeitungsprozesses
- ▶ Revisions sichere Dokumentation der Vorgänge
- ▶ Keine Lizenzkosten

