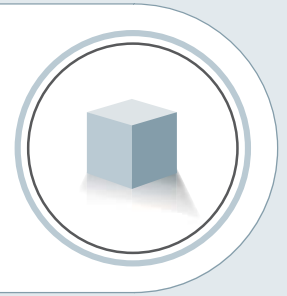


eTASK.Service-Ticket

Zentrales Helpdesk im Gebäudemanagement
Transparente Abwicklung von Serviceanfragen



Eine intakte und attraktive Arbeitsumgebung ist ein wichtiger Baustein für die Zufriedenheit der Mitarbeiter und somit für den Erfolg des gesamten Unternehmens. Häufig sind es kleinere Unstimmigkeiten oder Defekte, die für eine geringere Arbeitsmotivation sorgen und auf die, obwohl entsprechende Servicekräfte zur Verfügung stehen, oft nur unzureichend, verspätet oder gar nicht reagiert wird. Gründe dafür liegen meist in unzureichenden Kommunikationsstrukturen und Unklarheiten bezüglich der Zuständigkeiten bei allen Beteiligten.

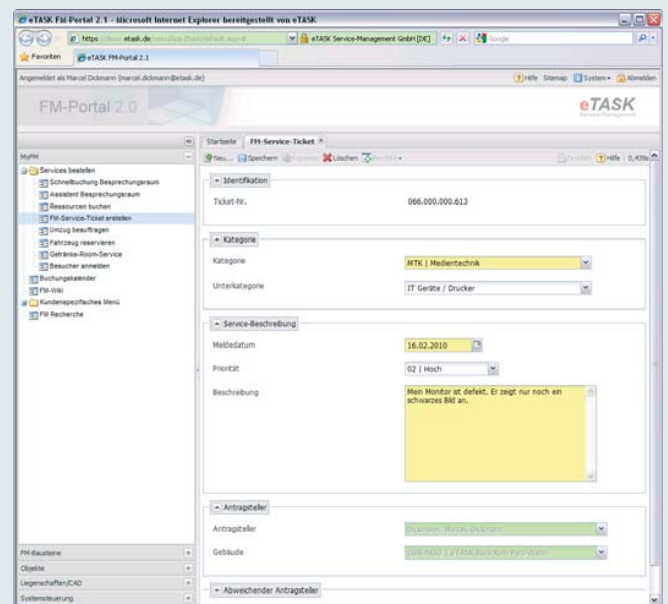
eTASK.Service-Ticket bietet Ihren Mitarbeitern eine zentrale Anlaufstelle für alle Services und Störmeldungen rund um das Gebäudemanagement und koordiniert die gesamten Abläufe bei der Auftragsbearbeitung.

Für den Anwender ist die Meldung von Störungen oder Services mit geringstmöglichem Aufwand verbunden. Tickets werden mit nur wenigen Eingaben erzeugt; auch stellvertretend für andere Personen. Nach dem Abschicken des Tickets bleibt die Kommunikation für den Absender transparent. Den aktuellen Bearbeitungsstatus erfährt er über automatisch versandte E-Mail-Benachrichtigungen sowie jederzeit über seine persönliche Serviceliste, in der er zentral auch alle Tickets möglicher weiterer eTASK-Prozesse einsehen kann (z.B. Raumbuchungen, Fahrzeugreservierungen, etc.).

Die verfügbaren Servicekategorien sind je Kundensystem frei definierbar. Für jede Kategorie sowie zusätzlich abhängig vom Gebäude können unterschiedliche Zuständigkeiten durch einzelne Servicemitarbeiter oder ganze Servicegruppen gesetzt werden.

Dabei bietet eTASK.Service-Ticket insbesondere für die Servicemitarbeiter klare Vorteile gegenüber klassischen Helpdesk-Anwendungen: In Verbindung mit den in weiteren eTASK FM-Bausteinen hinterlegten Daten können Serviceanfragen durch die zuständigen Personen gezielter koordiniert und mit geringerem Aufwand bearbeitet werden.

Ein Beispiel: Bei Meldung eines defekten Monitors durch einen Mitarbeiter kann der zuständige Techniker direkt den Raum des Mitarbeiters einsehen, sich Informationen zu der dort verfügbaren technischen Ausstattung verschaffen und die für das Gerät geltenden Supportbedingungen und Gewährleistungsansprüche ermitteln.



Missverständnissen und Fehlinformationen bei der Kommunikation wird somit vorgebeugt. Sichtprüfungen vorab sind bei vielen Serviceanfragen zudem nicht mehr notwendig, da den Servicemitarbeitern qualifizierte Informationen vorliegen.

In Verbindung mit eTASK.Instandhaltung können auf Basis von einem oder mehreren Service-Tickets komplexe Instandhaltungsaufträge ausgelöst werden. eTASK.Service-Ticket wird damit zu einem weiteren Auslöser für Aufträge im Instandhaltungsmanagement.

Startseite						
Marcel Dickmann	16.06.2009	ST Serviceticket	15 Zuweisung	CGN-AKS2: Haustechnik / Leuchtmittel / Heizung	FM-Service-Ticket	15.06.2009
Marcel Dickmann	12.07.2009	ST Serviceticket	12 Neu	CGN-AKS2: Reinigung	FM-Service-Ticket	10.07.2009
Marcel Dickmann	30.07.2009	ST Serviceticket	12 Neu	CGN-AKS2: Schlüssel / Schließanlage	FM-Service-Ticket	29.07.2009
Marcel Dickmann	16.01.2010	ST Serviceticket	12 Neu	CGN-AKS2: Schlüssel / Schließanlage	FM-Service-Ticket	15.01.2010
Marcel Dickmann	06.02.2010	Administratoren ...	12 Neu	CGN-AKS2: Haustechnik / Leuchtmittel / Heizung	FM-Service-Ticket	05.02.2010
Marcel Dickmann	17.02.2010	ST Serviceticket	12 Neu	CGN-AKS2: Medientechnik	FM-Service-Ticket	16.02.2010



eTASK.Service-Ticket: Einfache Bedienung und zielgerichtete Kommunikation bei allen Serviceanfragen
Oben: Anlegen eines Service-Tickets, Links: Serviceliste des Anwenders, Rechts: automatische Benachrichtigungs-E-Mail