



TimO[®] Trouble-Ticket-System

Webbasierte Cloudlösung für Helpdesk und Kundenportale



Mit der Helpdesk-Software von TimO® haben Unternehmen externe und interne Supportanfragen im Blick. Der webbasierte Servicedesk unterstützt Mitarbeiter bei der Erfassung, Klassifizierung und Bestätigung von Kundenanfragen, Beschwerden, Projekttickets und Leads.

Online-Ticketsystem für Helpdesk, Support & Kundenservice

■ Mit dem Trouble-Ticket-System von TimO® sind Kundenservice und Helpdesk perfekt organisiert. Das webbasierte Tool unterstützt Sie dabei, Kundenanfragen, Bugs und Service-Tickets einfach zu erfassen und zielgerichtet zu steuern.

Helpdesk- und Supportprozesse professionell steuern

■ Sämtliche Supportanfragen, egal ob sie via E-Mail initiiert oder direkt in der Ticketsoftware erfasst wurden, landen in der zentralen Ticketverwaltung. Die Zuordnung und Weiterleitung der eingehenden Tickets erfolgt automatisch. In der Ticket-Übersicht finden Support-Mitarbeiter stets den aktuellen Stand für jedes Ticket. Priorisierungseinstellungen ermöglichen es, Tickets mit unterschiedlichen Dringlichkeitsstufen, Terminvorgaben und Toleranzen für die Überschreitung von Bearbeitungszeiten zu erstellen. Jedes Ticket kann zusätzlich um Dateianhänge und Weblinks ergänzt werden.

Mobile Ticketerfassung per Smartphone

■ Mitarbeiter können Supportanfragen auch unterwegs über eine Smartphone-Applikation erfassen, weiterleiten oder selbst bearbeiten.

Automatisches E-Mail-to-Ticket

■ Die webbasierte Lösung wandelt eingehende E-Mails automatisch in Support- und Serviceanfragen um. Anfragen werden direkt als Support-Ticket eingerichtet und Helpdesk-Mitarbeitern zugeordnet. Der Ticketinitiator erhält alle Ticket-Updates per E-Mail.

Ticketzeiten erfassen und abrechnen

■ TimO® punktet mit vielen Funktionen. Zu den Besonderheiten gehört ein integriertes Zeiterfassungsmodul. Damit lassen sich die Bearbeitungszeiten von Support-Tickets bequem erfassen und in detaillierten Berichten visualisieren. Die Zeiterfassung erfolgt direkt in den geöffneten Tickets. Mit den erfassten Ticketzeiten lassen sich Kunden- und Projekttickets ganz einfach abrechnen.

Ticketbearbeitung durch Kunden

■ Auch Kunden können sich in das Ticketsystem von TimO® einloggen, Tickets erstellen und die Bearbeitung von Tickets verfolgen. Über die Rechteverwaltung steuern Sie die Lese- und Zugriffsrechte für externe Zugriffe.

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten

■ Der webbasierte Servicedesk kann für viele unterschiedliche Serviceanfragen und Einsatzbereiche eingesetzt werden: Erfassung von Anfragen, Beschwerden, Problemen, Projekttickets, Bugs, und Tickets.

Starke Berichte sorgen für professionelle Ergebnisse

■ Mit umfassenden Reporting- und Analysefunktionen liefert TimO® wichtige Erkenntnisse über die Leistung des Support-Teams. Dank der Visualisierung und Analyse wichtiger Kennzahlen und Indikatoren (durchschnittliche Bearbeitungszeiten, Bearbeitungskosten, Anzahl der erhaltenen Supportanfragen in einem bestimmten Zeitraum) lässt sich die Leistung der Serviceabteilungen besser beurteilen.

Wie sollen Ihre Tickets abgerechnet werden?

■ Jedes Supportticket kann Projekten, Kunden, Vorgängen und Tätigkeiten zugeordnet werden. Auch bei einer Vielzahl von Projekten bleibt die Projektplanung mit TimO® immer übersichtlich. Projekte, Unterprojekte sowie Tätigkeiten und Vorgänge werden bei in einer klar geordneten Baumstruktur abgebildet.

Skalierbarkeit der Software

■ Nutzen Sie nur die TimO® Funktionen, die Sie aktuell für die Ticketverwaltung benötigen. Dank der Skalierbarkeit von TimO® können Sie jederzeit Funktionen ein- und ausblenden. Benötigen Sie zusätzliche Funktionen aus unserem Produktangebot, können diese jederzeit freigeschaltet werden.

Lese- und Zugriffsrechte

■ Ein flexibles Rechtesystem ermöglicht die Vergabe von individuellen Lese- und Zugriffsrechten für Mitarbeiter, Supportteams und Abteilungen. Mitarbeiter sehen nur die Tickets und Auswertungen für die sie autorisiert wurden.

Kombination mit Arbeitszeiterfassung und Projektmanagement

■ Die Ticket-Software kann um weitere TimO® Produkte ergänzt werden: Arbeitszeiterfassung, Projektzeiterfassung, Projektmanagement.



Die wichtigsten Funktionen im Überblick

Support & Kundenservice

- Zentrale Ticketverwaltung
- Lückenlose Tickethistorie
- Erstellung, Verfolgung, Versand von Tickets
- Projektbezogene Zuordnung von Tickets
- E-Mail-Benachrichtigungsfunktion
- Eskalationsstufen und Terminvorgaben
- Definierbare Workflows für die Bearbeitung
- Ticketerfassung für Kunden und Lieferanten
- E-Mail Versand direkt aus der Anwendung
- Mobile Ticketerfassung über Smartphone-App
- Upload von Dateianhängen und Weblinks

Ticketauswertung

- Kostenermittlung für die Ticketbearbeitung
- Erstellung von Leistungsnachweisen
- Kennzahlen Supportteam
- Visualisierung durch Grafiken
- Individuelle Einstellungsmöglichkeiten

Projektmanagement & Zeiterfassung

- Export von Daten als CSV
- Projektplanung mit Vorgängen und Tätigkeiten
- Ticketzuordnung zu Projekten, Kunden etc.
- Gantt-Funktion mit Meilensteinen
- Ticketbezogene Zeiterfassung direkt im Ticket

Kundenmanagement (CRM)

- Verwaltung von Kundenstammdaten und CRM-Aktivitäten (Telefonate, E-Mails)
- Nummernkreise für Kunden, und Projekte
- Rollen- und Rechtesystem
- Verwaltung von Dokumenten und Textbausteinen

Die komplette Produktpalette

- Basic TimO® Trouble-Ticket-System
- Professional TimO® Trouble-Ticket-System

Die TimO® Lösungswelt



Projekte und Prozesse. Faszinierend einfach.

Lob von Experten. Beifall von unseren Kunden. Die Softwarelösungen von TimO® helfen Unternehmen und Projektteams ihre Profitabilität und Effizienz zu steigern. Das spart Zeit, minimiert Kosten und reduziert Fehlerquellen. TimO® Produkte sind in allen Branchen einsetzbar. Sie sind optimal aufeinander abgestimmt und können entweder einzeln oder in Kombination genutzt werden. Zu unseren Kunden gehören Beratungsunternehmen, Softwareentwickler, Produktionsbetriebe, Dienstleister, Agenturen, Architekten und Ingenieurbüros.

Mietlösung TimO® Cloud

- Sie möchten sofort mit dem Einsatz der TimO® Produkte starten? Dann ist TimO® Cloud genau das Richtige für Sie. Der Zugriff auf die Software erfolgt mit einer green bar SSL verschlüsselten Verbindung über einen gängigen Browser oder über eine Smartphone App. Die Produkte installieren wir auf unseren firmeneigenen Servern, in einem der sichersten und leistungsfähigsten Rechenzentrum Europas. Alle Daten werden in Deutschland gehostet. Wir übernehmen für Sie die laufende Datensicherung, Updates und den Service ganz ohne zusätzliche Kosten. Unser Lizenzmodell ist ideal für Einzelnutzer, Teams und Unternehmen.



Kauflösung TimO® Inhouse

- Sie möchten die TimO® Produkte auf Ihrem eigenen Server hosten? Dann ist TimO® Inhouse genau das Richtige für Sie. Wir beraten Sie gerne bei der Umsetzung.

TimO® - Time Management Office GmbH

- Seit über sechzehn Jahren entwickelt die Time Management Office GmbH webbasierte Multiprojektmanagement-Software. Unabhängig von Branche und Unternehmensgröße: TimO® Produkte sind exzellent durchdacht, weltweit einsetzbar und anwenderfreundlich. Selbstverständlich sprechen unsere Software-Lösungen nicht nur deutsch sondern auch fließend englisch.