

Helpdesk EDM und H2O

Kunden-Ziele

- Rasche Unterstützung bei Schwierigkeiten mit einer Applikation
- Einschulung online bei neuen Applikationen
- Erhalt gültiger und aktueller Informationen

Projekt-Ziele

- Erteilung der Auskünfte innerhalb der vereinbarten SLAs
- besondere Unterstützung von Power-UserInnen
- Erstellung differenzierter Reports über die Leistungen der Helpdesks



EDM-Helpdesk

Unser Lösungsansatz

- Bearbeitung aller Anfragen über einen Single Point of Contact
- Sämtliche Anfragen laufen über einen einheitlichen Helpdesk-Prozess (ITIL)
- Abwicklung über das gemeinsame Helpdesk-Tool

Kunden-Nutzen

- Rasche und verlässliche Auskunft
- *eine* zentrale Ansprechstelle
- Informationen am aktuellen Stand