



baramundi Ticketing System

Transparenz im Support und Helpdesk

IT-Admins sind als Dienstleister im Unternehmen ständig beschäftigt. Umso wichtiger ist es, bei der Vielzahl an Aufgaben den Überblick zu behalten: Eine einfache E-Mail geht in der täglichen Informationsflut ebenso schnell unter wie ein Anruf. Das cloudbasierte baramundi Ticketing System hilft Ihnen, Anfragen effizient zu organisieren, den Bearbeitungsverlauf unkompliziert nachzuverfolgen und automatisiert Reportings zu generieren.

Ihre Vorteile

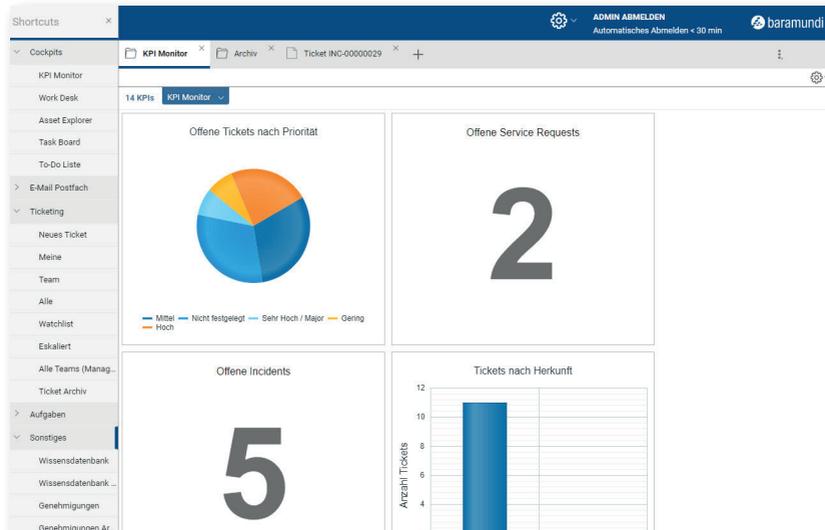
- Automatisierung für wiederkehrende Anfragen
- Alle Anfragen in einer übersichtlichen Oberfläche
- Schnell einsatzbereit dank Workflow-Templates
- Einfache und schnelle Bereitstellung



baramundi Ticketing System in der Übersicht

Das baramundi Ticketing System powered by OMNINET bietet Ihnen alle wichtigen Funktionalitäten in einem kompakten, übersichtlichen Paket:

- ✓ ITIL-konforme, zentrale Erfassung, Bearbeitung und Dokumentation von Support-Anfragen
- ✓ Ohne besonderen Konfigurationsaufwand schnell einsatzfähig dank fünf vorgefertigter Workflow-Templates
- ✓ Umfassende, bidirektionale Datenintegration
- ✓ Bis zu acht verschiedene, selbstdefinierbare Tickettyten mit unbegrenzter Ticketanzahl
- ✓ Inklusive E-Mail-Integration und Service Level Management (SLM) zur Einhaltung von Best Practices bei der Request-Bearbeitung
- ✓ Basiert auf zertifizierter Markensoftware mit modernster Cloud-Technologie
- ✓ EU-Server für maximalen Datenschutz
- ✓ Sicher dank Ende-zu-Ende Verschlüsselung



Schnelle Abwicklung von Anfragen dank transparenter, klar definierter Prozesse

All-In-One Ticketing



Jobbasierte Lösung

- Best-Practice-Jobs aus dem Ticketing System aufrufen und Softwareinstallationen, etc. direkt erledigen
- Automatische Dokumentation ausgeführter Jobs für unmittelbare Auswertung



Automatisierte Bearbeitung

- Zeitgesteuerte Ausführung von Jobs (z.B. Neuinstallation am Abend)
- Automatisch Tickets nach erfolgreichem Job schließen
- Genehmigungspflichten für lizenzpflichtige Installationen vordefiniieren und Anfrage an Vorgesetzten automatisch auslösen
- Workflows in Ticketvorlagen speichern und als Self Service für Endnutzer anbieten
- Mit der integrierten Knowledge Base Artikel, Selbsthilfeanleitungen und aufgezeichnete Lösungen verwalten, vorschlagworten und verknüpfen
- Ticketvorgänge sowohl für interne Bearbeiter als auch Endbenutzer über Kundenportal verfügbar



Reporting

- Alle Anfragen und Maßnahmen automatisch erfassen
- Über individuell definierbare Filter und Ansichten jederzeit umfassende Auswertungen erstellen und per Reporting-Schnittstelle an externe BI-Systeme exportieren
- Individuell konfigurierbares KPI-Dashboard für schnellen Überblick

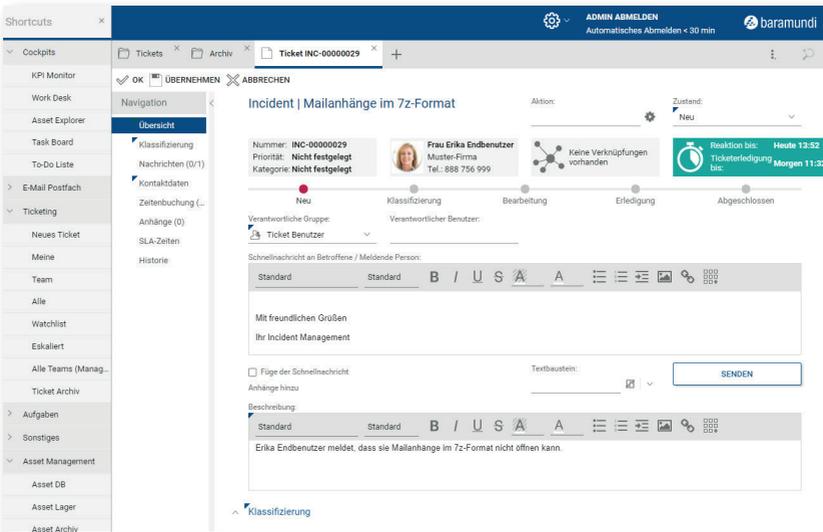


Cloud Technologie

- Cloudbasiertes System
- Per Connector verschlüsselt mit der baramundi Management Suite verbunden

Unterstützte Plattformen und Lizenzierung

Das baramundi Ticketing System powered by OMNINET ist als cloudbasierte Anwendung per Browser auf allen gängigen Plattformen verfügbar. Die Lizenzierung erfolgt nach Anzahl der Accounts für den Helpdesk.



Alle relevanten Informationen des Tickets auf einen Blick

Probieren Sie es einfach aus!

Fordern Sie Ihren Zugang zur Demoversion an:



www.baramundi.com

Erleben Sie live vor Ort, wie Sie von der Arbeit mit baramundi Ticketing System profitieren:



Fon: +49 821 567 08-380 | request@baramundi.com