

### Das LYNET Ticketsystem TS 3.1 Pro

Die Zahl der über E-Mail abgewickelten Anfragen nimmt kontinuierlich zu. Auch ist in den meisten Bereichen die Menge der Service-Vorgänge durch eine stärkere Kundenorientierung erheblich angestiegen. Eine händische Bearbeitung stößt hier schnell an Grenzen. Das LYNET Trouble-Ticketsystem TS verbessert die Effizienz bei der Abwicklung von E-Mail Anfragen erheblich.

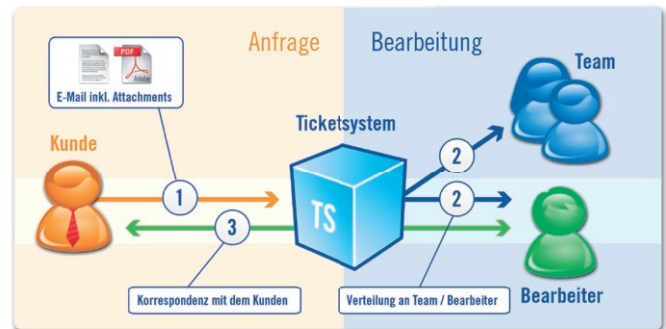
Jeder Vorgang wird durch ein Ticket dargestellt und ist über eine eindeutige Nummer sowie einen Zeitstempel identifizierbar. Wie in einer elektronischen Akte läuft die gesamte Kommunikation bis zur vollständigen Bearbeitung der Anfrage über dieses System.

Bei eingehenden E-Mails an frei definierbare Adressen oder Verteiler werden automatisch Tickets angelegt oder die E-Mails an ein vorhandenes Ticket angehängt, falls sich die neue E-Mail auf einen vorhandenen Vorgang bezieht.

Alternativ können beispielsweise für telefonische Anfragen manuell Tickets über das Web-Interface oder über einen E-Mail-Client angelegt werden. Über einen Link, der an den Text der Mail angehängt wird, gelangt der Bearbeiter bequem zum jeweiligen Ticket und kann sich dort sofort über bereits vorher eingegangene E-Mails und Bearbeitungsschritte zum Ticket informieren.



## Trouble TicketSystem 3.1



► Koordination und Kommunikation von Service-Cases

### Integriertes Workflow Management

#### Teamfunktionen für mehr Servicequalität

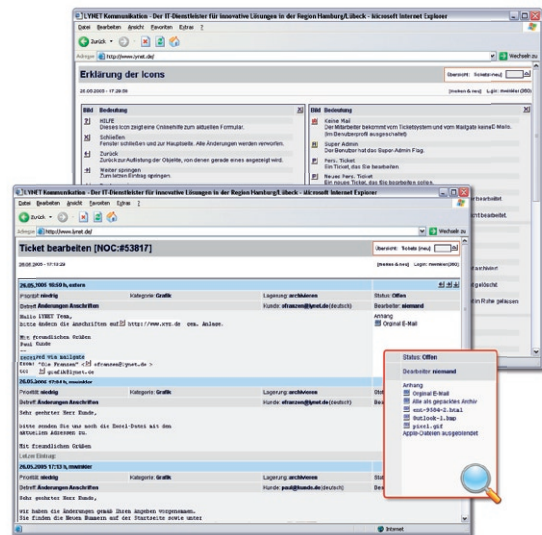
Auf Wunsch erhält die gesamte Arbeitsgruppe jeden Bearbeitungsschritt via E-Mail, so dass Informationen optimal verteilt werden. Um die E-Mail-Flut zu reduzieren, kann ein Bearbeiter den Vorgang als persönliches Ticket annehmen und entlastet somit die Arbeitsgruppe.

#### Mehrstufige Eskalationsprozeduren

Eine automatische Überwachung mit definierten Eskalationsstufen ist ebenso möglich wie die Kopplung an andere produktive Systeme über offene Schnittstellen.

### Die wichtigsten Features im Überblick

- ▶ Ticket anlegen/bearbeiten/löschen
- ▶ Eintrag in Ticket schreiben
- ▶ Schnelllöschen und Auswahllöschen von Tickets (z.B. Spam)
- ▶ Ticket einer Gruppe oder einem Benutzer zuweisen
- ▶ automatisches Anlegen eines Tickets, z.B. per E-Mail
- ▶ Ticket suchen
- ▶ Hierarchische Verwaltung von Benutzern, Gruppen, Untergruppen und Kategorien
- ▶ Auslagern/Löschen/Verschmelzen von Tickets
- ▶ Verwaltung von Attachments
- ▶ Reminder-Funktion mit Eskalationsstufen
- ▶ Wichtigste Funktionen per E-Mail steuerbar
- ▶ Sicherheitsoptionen: Einbindung eines Virencanners, Zugriffsbeschränkung auf spezifische IP-Adressen, SSL- oder IPsec-Verschlüsselung der gesamten Übertragung



► Alle Bearbeitungsschritte sind jederzeit per Mausclick einsehbar

### Mehr Effizienz und Qualität

#### So schnell rechnet sich das Trouble-Ticketsystem

Die elektronische Abarbeitung vermeidet umständliche Papierwege und vermeidet zugleich Doppelbearbeitungen von Service-Tasks. Zugleich wird eine höhere Servicegeschwindigkeit und die Sicherstellung einer 100%igen Abarbeitung von Service-Cases oder Anfragen erreicht.

Damit übernimmt es die Kommunikationsfunktion innerhalb eines Teams oder zwischen Teams sowie zum Kunden. Zur späteren Nachvollziehbarkeit werden zugleich Dokumentation und Archivierung der Kommunikationsprozesse erreicht.

### Weitere Features

#### Erprobt, flexibel und sofort einsetzbar:

Das Ticketsystem ist aus den Anforderungen der Praxis entstanden. Es ist in der Lage, auch hundertausende Anfragen zu verwalten und lässt sich als universelles Modul in einer Vielzahl von Anwendungen einsetzen. Da das Ticketsystem vollständig auf offenen Standards basiert, ist es flexibel anpassbar und Daten können in andere Applikationen übernommen werden.

#### Anpassung an Ihren Workflow:

Dabei handelt es sich nicht um eine All-in-one Standardlösung, sondern um eine Softwareplattform, die den Anforderungen und dem Workflow der jeweiligen Installation angepasst wird. Auf diese Weise lässt sich ohne den Aufwand und vor allem das Risiko einer Individualentwicklung eine maßgeschneiderte Lösung erreichen. Zusätzliche Anforderungen können mit eingepflegt werden.

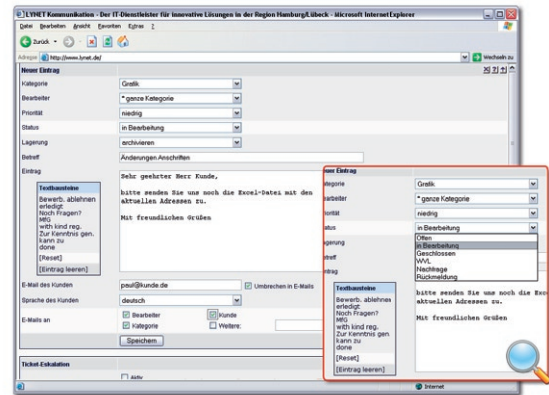
#### Hohe Datensicherheit und Verfügbarkeit:

Üblicherweise wird das Ticketsystem auf einem dedizierten Server installiert. Der Zugriff kann über SSL oder IPsec abgesichert werden. Maintenance und Administration können durch LYNET übernommen werden, z.B. über eine verschlüsselte Verbindung.

#### Funktionalität komplett über den Webbrowser nutzbar:

Die Bedienung erfolgt über jeden beliebigen WWW-Browser, so dass die einzelnen Arbeitsgruppen weltweit verteilt sein können.

Eine Internet-Anbindung des Systems ist dabei nicht zwingend notwendig. Zusätzlich kann über ein integriertes E-Mail Gateway eine Steuerung des gesamten Systems via E-Mail erfolgen.



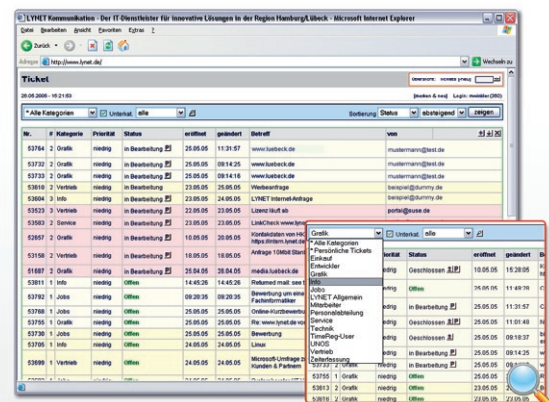
► Ticket-Detailansicht mit Bearbeitungsoptionen

#### Vielfältige Einsatzmöglichkeiten:

Das LYNET Trouble-Ticketsystem TS eignet sich überall dort, wo Prozesse mit einer größeren Zahl von Vorgängen zeitversetzt bearbeitet werden sollen. Als Kernfunktion steuert das System die Bearbeitung von Service- oder Infoanfragen. Aber auch für die interne Workflow-Optimierung z.B. bei Software-Projekten kann es Kommunikations-, Arbeitsverteilungs- und Dokumentationsfunktionen übernehmen. Eine Vielzahl weiterer Einsatzmöglichkeiten sind denkbar.

#### Verwendung offener Technologien

Als Betriebssystem können Sun Solaris sowie verschiedene Linux Distributionen zum Einsatz kommen. Durch die Verwendung offener Software wie Apache, MySQL, PHP4 und procmail muss keine zusätzliche Betriebssystem- oder Datenbanksoftware lizenziert werden. Diese offenen Bausteine bewirken, dass das Ticketsystem flexibel Ihren Projektanforderungen angepasst werden kann.



► In der Ticketübersicht finden Sie eine Liste aller aktuellen Tickets.

#### Seit vielen Jahren erfolgreich im Einsatz

Ursprünglich wurde das Trouble-Ticketsystem für den Eigenbedarf eines mittelständischen IT-Dienstleisters entwickelt. Inzwischen wird es bei uns mit knapp 100.000 Tickets seit mehreren Jahren erfolgreich eingesetzt.

Es wird kontinuierlich weiterentwickelt und den aktuellen Anforderungen angepasst. Gerne stellen wir Ihnen für Ihre Evaluation eine Demo-Installation zur Verfügung.