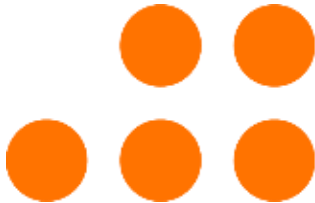


Neues Ticketsystem



 **HANSALOG**
GRUPPE



01

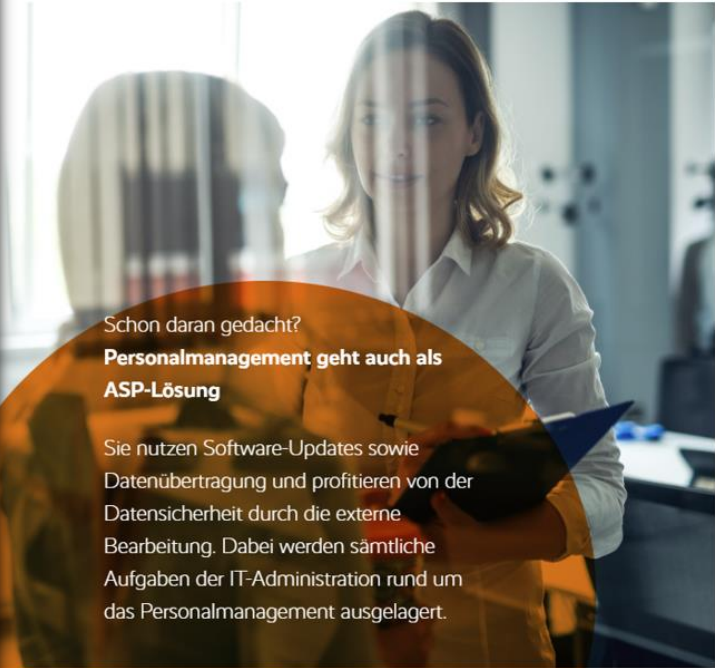
Neues Ticketsystem – Ziel & Motivation

Neues Ticketsystem – Ziel & Motivation

- Einheitliches Ticketsystem für die gesamte HANSALOG-Gruppe
- Bessere Transparenz zwischen Kunden und Supportmitarbeitern
- Verknüpfung mit HANSALOG CRM-System – übersichtliche Darstellung für alle Aktivitäten unserer Kunden
- Kunden können pro-aktiv direkt Tickets aufgeben und bearbeiten
- Abgrenzung zwischen Support- und Beratungsleistung
- Konzentriertere Bearbeitung durch zentrale und detaillierte Problembeschreibungen

Neues Ticketsystem - Token

HANSALOG
GRUPPE



Schon daran gedacht?
Personalmanagement geht auch als ASP-Lösung

Sie nutzen Software-Updates sowie Datenübertragung und profitieren von der Datensicherheit durch die externe Bearbeitung. Dabei werden sämtliche Aufgaben der IT-Administration rund um das Personalmanagement ausgelagert.

HANSALOG Ticketsystem

Um das HANSALOG Ticketsystem zu nutzen geben Sie bitte Ihre E-Mail Adresse, Ticket-Login und Passwort ein.

E-Mail Adresse*
m.mustermann@kunde.net

Ticket-Login*
4711

Passwort*
.....

➔ Anmeldung abschicken

HANSALOG Ticketsystem

Bitte geben Sie das Token ein, welches Sie soeben per E-Mail erhalten haben.

Token*

728097

➔ Anmeldung abschicken

HANSALOG
GRUPPE

Mail aus DEMO - System

Guten Tag,

Ihr Token zur Anmeldung am Ticketsystem 728097

Mit freundlichen Grüßen

Ihr HANSALOG Team

©2024 HANSALOG

Datenschutz

Impressum

Token – Warum?

- ➔ 2-Faktor Authentifizierung ist in der heutigen Zeit üblich (Cyberangriffe, etc.)
- ➔ Überwindung von Sicherheitsmechanismen oder Diebstahl von Passwörtern werden deutlich erschwert
- ➔ Login unternehmensweit identisch, die E-Mail prüft wer sich anmeldet (Mailweiterleitung für Vertreter möglich)

Neues Ticketsystem – Übersicht Ticketmaster

Adam Wies - Privatschule am Dom 10022

Aktuelle Tickets

Jahr: Monat: Alle Jahre ... Alle Monate ... Anzeigen

Ansprechpartner für: Ticketuser
Ansprechpartner für: Ticketmaster

10 Zeilen anzeigen Suche:

Betreff	Ticketnummer	Fragesteller	Aktivitäten	Letzte Aktivität	Status	Priorität	Kategorie	Erstellungsdatum
Abweichende Betriebsnummer	TICKET241107-10005-D	Anton Reichardt	2	Heute - 08:30 Aktion von: Sascha Support	Wartet auf Antwort	Mittel	Fehler im System / in der Bedienung	07. Nov. 2024 - 16:19
DEUEV Meldelauf	TICKET241107-10003-D	Anton Reichardt	1	07. Nov. 24 - 16:17 Aktion von: Ticketsystem	In Bearbeitung	Mittel	Fehler im System / in der Bedienung	07. Nov. 2024 - 15:46
Abfindungsberechnung klären	TICKET240925-10001-D	Markus Specht	4	07. Nov. 24 - 15:29 Aktion von: Ticketsystem	In Bearbeitung	Mittel		25. Sep. 2024 - 16:48
Dateitransfer V3 Import	TICKET241107-10002-D	LuiSe Berg	0		Offen	Mittel	Fehler im System / in der Bedienung	07. Nov. 2024 - 15:44

1 bis 4 von 4 Einträgen Zurück 1 Nächste

→ Besserer Überblick über die Aktivitäten aller Mitarbeiter

→ Einblick in die gesamten Tickets wichtig, z.B. bei Rückfragen oder zur Beurteilung von Freigaben

Neues Ticketsystem – Ticket schließen / erneut öffnen

The screenshot displays the HANSALOG ticket management interface. On the left, a sidebar contains navigation links: 'Aktuelle Tickets', 'Alle Tickets', 'Geschlossene Tickets', 'Unbearbeitete Tickets', 'Neues Ticket erstellen', and 'Links'. The main area shows a ticket detail view for 'Abweichende Betriebsnummer' (Ticket ID: TICKET241107-10005-D). At the top of the ticket view, there are two buttons: '← Zurück' and 'Dieses Ticket schließen', with the latter highlighted by a red box. A blue notification box at the top right states 'Sachbearbeiter wurde informiert.' with an 'Ok' button. Below the ticket details, there is a 'Ticket erneut öffnen' button, also highlighted by a red box. The ticket details include: Ticketnummer, Erstellungsdatum (07.Nov.24 - 16:19), Letztes Aktivitätendatum (11.Nov.24 - 08:30), Status kostenpflichtig (kein Status vorhanden), Fragesteller (Anton Reichardt), Priorität (Mittel), Status (Wartet auf Antwort), Geleistet (0,25 h), Produkt (VISION ENTGELT), and Modul (Grundmodul).

- Wenn das Ticket aus Kundensicht erledigt ist, kann der HANSALOG-Sachbearbeiter informiert werden
- Sofern es bei einem geschlossenen Ticket noch Klärungsbedarf gibt, ist innerhalb von 7 Tagen eine ‚Reaktivierung‘ möglich

Neues Ticketsystem – Aufruf Hansalog Wiki FAQ, etc.

Wissensdatenbank / FAQ

In dieser Wissensdatenbank gibt es eine Sammlung vieler häufig gestellter Fragen und Anwendungsbeispiele. Sie können entweder über die Suchfunktion nach bestimmten Themen suchen oder über die Links zu den einzelnen Programmbereichen zu Informationen gelangen.

Suche

Lohn & Gehalt

- Abrechnung
- Personalstamm
- elektronischer Datenaustausch
- Tipps & Tricks
- Updatebeschreibungen

Personalinformation

- Berechtigungen
- Bewerberverwaltung
- E-Akte
- Feedback/Workflow
- HR-Analyse
- Mitarbeiterportal
- Mitarbeiterverwaltung
- Parameter
- Seminarverwaltung
- Statistikmanager
- Urlaubsverwaltung
- Tipps & Tricks

→ Ständige Aktualisierung der Wissensdatenbank

→ Problemlösung durch Stichwortsuche / diverse Ablaufbeschreibung ohne neue Ticketerstellung möglich

→ Nächster Schritt ist es, diverse Lösungen und Workflows in kleinen Filmen zu beschreiben

Neues Ticketsystem - Ausblick

- Funktionalitäten werden im Echtbetrieb permanent optimiert
- Ziel ist es, die Abläufe so schlank wie möglich zu gestalten
- Ausbau der Wissensdatenbank (FAQ) mit zielorientierten Dokumentation in Form von kleinen Filmen
- Je besser das Ticket angelegt wurde (mit entsprechenden Anhängen, etc.), umso einfacher ist eine zielgerichtete Abarbeitung der Anfrage durch HANSALOG möglich
- Welche Anfrage Sie auch immer haben – wir helfen Ihnen gerne weiter!