

DoIT! - Die Servicemanagementlösung

Optimieren Sie Ihre Serviceabläufe



neumeier AG
IT-Systeme » Software



Ihr zuverlässiger Software-Berater
in Regensburg und Mallersdorf-Pfaffenberg

DoIT! - Die Servicemanagementlösung

Wozu ein Ticketsystem

Transparenz sorgt für zufriedene Kunden

Ein Ticketsystem ist eine Software zur Erfassung und Bearbeitung von Kundenanfragen. Bei der Erfassung eines Tickets kann ein Mitarbeiter oder eine ganze Gruppe diesem zugeteilt werden. Alle Tätigkeiten zu einem Ticket werden durch die Mitarbeiter mit Zeiten und Texten protokolliert. So kann jeder den Ablauf und aktuellen Stand nachvollziehen.

Verbesserung der Kundenkommunikation, einfacheres antworten auf Kundenanfragen, alle Aufträge werden abgearbeitet, alle Anfragen werden protokolliert - somit können Tätigkeiten, die sonst zwischen Tür und Angel erledigt werden zuverlässig abgerechnet werden. Sie fragen sich, wo die Zeit geblieben ist?

Durch die Auswertungen in DoIT! können Sie sehen, worin Sie Ihre Zeit investiert haben.

Vorteile

- + Hohe Übersichtlichkeit
- + Alle Leistungen werden erfasst
- + Zu jedem Vorgang ein Ticket
- + Arbeitszeiten werden erfasst
- + Verbesserung d. Kundenkommunikation



Warum DoIT!

DoIT! ist speziell auf die Bedürfnisse von IT-Systemhäusern zugeschnitten

Schnelligkeit, Unkompliziertheit, Schlankeit, Komfort und Übersichtlichkeit stehen stets im Vordergrund. DoIT! ist eine webbasierende Software, mehr als ein Browser ist nicht erforderlich. DoIT! geht neben dem reinen Ticketing weiter und versucht alle Informationsabläufe im Unternehmen zu unterstützen.

Zwei Beispiele, wie DoIT! Sie unterstützt:

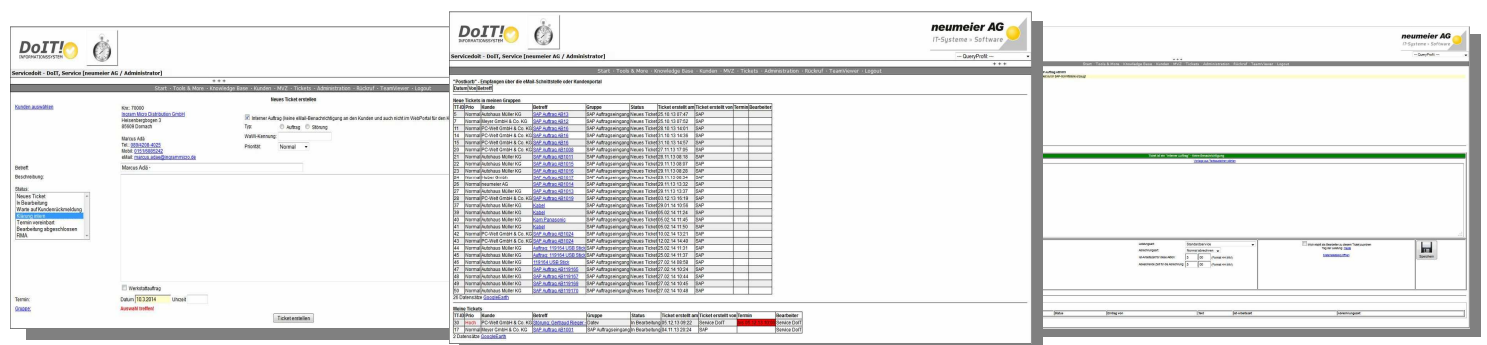
Beispiel Rückruf:

Bislang haben Sie Rückruf-E-mails erhalten mit Nachrichten wie: „Bitte Herrn Meyer zurückrufen“. Aber welchen Herrn Meyer? Welche Rufnummer? Wie dringend ist der Rückruf?

Mit dem DoIT! Rückrufmodul werden alle wichtigen Informationen abgefragt. Dabei wird der Mitarbeiter unterstützt, indem z.B. bei der Eingabe der Rufnummer oder des Namens eine Vorschlagsliste angezeigt wird. So ist der Rückruf schnell erfasst und der Empfänger hat alle Informationen.

Beispiel Beschriftungen:

In Ihrem Auslieferungslager liegt nicht beschriftete und somit nicht zugeordnete Ware. Oder in der PC-Werkstatt stapeln sich die Kundengeräte und Sie wissen nicht, was zu wem gehört. In DoIT! kann mit einem Mausklick aus einem Ticket heraus ein Etikettenlabel mit allen wichtigen Informationen wie Ticket-Nummer und Kundennamen auf einem Etikettendrucker ausgedruckt werden. Durch die serverseitige Druckauftragsverarbeitung muss der Etikettendrucker nicht mal am Client verbunden sein.



DoIT! - Die Servicemanagementlösung

Module und Funktionen

DoIT! ist nicht in unzähligen Module aufgeteilt - d.h. im Hauptmodul ist alles drin

Tickets

Reporting

Knowledge-Base

Smartphone-App

SAP-Schnittstelle

Wareneingangs-
erfassung

Labeldrucker

Stoppuhren

Rückrufmodul

Teamviewer-
Verwaltung

Kundenportal

Passwort-
Verwaltung

Email-Schnittstelle

Gruppenkalender
Einsatzplanung

Onlineshop

Mitarbeiter-
verzeichnis

Inventarverwaltung
CarePack

Inventarisierungslösung für
Windows-Systeme



DoIT!
INFORMATIONSSYSTEM



DoIT! - Die Servicemanagementlösung



Josef Braunrieder
Technikleiter

Thomas Neumeier
Gepr. Datenschutzbeauftragter (FH)

Wir über uns

Seit 1996 betreuen wir kleine und mittlere Unternehmen sowie Kanzleien als innovativer und verlässlicher IT-Partner. Wir kümmern uns um die Netzwerktechnik, die Software-Lösungen aber auch um Internetseiten und Telefonanlagen.

Mit mittlerweile 35 qualifizierten Mitarbeitern helfen wir unseren Kunden Tag für Tag IT und Software gewinnbringend einzusetzen. Seit 2008 zählen wir bereits über 120 Kunden im SAP-Umfeld.

Unser Einsatzgebiet ist das Gebiet um Regensburg, Straubing und Landshut.

Ihre Vorteile

- Seit 1996 am Markt
- Über 100 Kanzleien mit aktiver Betreuung
- Über 2000 Unternehmen als Kunden
- Über 120 Geschäftspartner im SAP-Umfeld
- Geschultes und erfahrenes Personal (35 Mitarbeiter)
- Verlässlicher und erfahrener Partner
- Hersteller unabhängig
- Alles aus einer Hand

Software-Zertifizierungen

- DATEV Systempartner
- SAP Gold-Partner
- Lexware Goldpartner
- Microsoft zertifizierter Händler



Unsere Standorte

neumeier AG
Marktstraße 29
84066 Mallersdorf

Telefon 0 87 72 / 8 03 53 - 0
Fax 0 87 72 / 8 03 53 - 29
E-Mail info@neumeier-edv.de
www.neumeier-edv.de



neumeier AG
Benzstraße 7
93053 Regensburg

Telefon 0 941 / 78 52 56 - 0
Fax 0 941 / 78 52 56 - 29
E-Mail info@neumeier-edv.de
www.neumeier-edv.de