

# mindbit Service Desk

einfaches und bequemes Service Management



Der mindbit Service Desk ist die ideale, zentrale Plattform zur Gestaltung und Abwicklung des Service Managements. Das intuitive Ticketsystem bietet besten Zugriff auf alle laufenden Service Aufgaben sowie einen Überblick über alle Prioritäten und den Status.

## Die Vorteile >>

### Service Request, Incident - und Change Management

- Drei Workflows: „Incident“ , „Change Request“ und „Service Request“
- Erstellung von Tickets aus Störungsmeldungen und Änderungsanfragen
- schnelle und effiziente Bearbeitung durch den Agenten oder die passende Gruppe

### Einfache Ticketerstellung und -verwaltung

- Übersichtliche Darstellung und intuitive Bedienbarkeit
- Ticketnummer wird vom System automatisch vergeben
- Kriterien und das Schema individuell festzulegen
- Status und Fortschritt kann eingesehen werden
- Erstellung von Untertickets möglich

### Umfangreiche Reportingfunktion

- Vorkonfigurierte Reportingfunktionen
- Wichtige Informationen über Tickets per Klick
- Platzierung der Reports auf individuell gestaltbaren Dashboards
- Erstellung von gewünschten Funktionen und individuelle Reportings möglich

### Übersichtliche Darstellung und einfache Arbeitszeitberechnung

- Strukturierte Bedienoberfläche
- Individuelle Anpassung möglich
- Integrierte Arbeitszeitberechnung für das leichte erfassen von Bearbeitungszeiten
- Zeiten können für einzelne Tickets, Produkte, Gruppen oder Kunden erfasst und berechnet werden

## Gerne können wir unser Produkt auch individuell erweitern >>

### Workflow Designer >>

- ✓ Individuelle Gestaltung des eigenen Workflows

### Service Katalog >>

- ✓ Eigene Serviceleistungen integrierbar

### Ticketsichtbarkeit >>

- ✓ Individuelle Auswahl über die Sichtbarkeit von Change Requests

### Deployment Planung >>

- ✓ Kalendarische Übersicht über Deployments

### Produkt Management >>

- ✓ Alle eingesetzten Produkte integrierbar

### Ankündigungsbereich >>

- ✓ klare, sichtbare Ankündigung von Downtime/Maintenance Zeiten

**mindbit Service Desk >> [✉ info@mindbit.de](mailto:info@mindbit.de) >> ) 0521 - 448 183 20**

Die mindbit GmbH ist Ihr Partner für IT- und Unternehmensberatung mit Sitz in Bielefeld. Sie haben Fragen zu unseren Leistungen? Wir stehen Ihnen für Auskünfte jederzeit gerne zur Verfügung und freuen uns auf Ihre Anfrage.

**mindbit GmbH >> Meisenstraße 65 >> 33607 Bielefeld >> [www.mindbit.de](http://www.mindbit.de)**