

Datenblatt

Interaktives Ticketing

Machen Sie Ihr Messaging-Tool zu Ihrem Helpdesk.

Vereinfachen Sie Ihren IT-Support und helfen Sie Mitarbeitern dort, wo sie gerade arbeiten. Die interaktive Ticketing-Funktion von GoTo Resolve verwandelt Microsoft Teams und Slack in ein leistungsfähiges Issue-Tracking-System.



Weniger Hin und Her

Sowohl Techniker als auch Mitarbeiter verwenden nur eine Plattform für den Support.



Sofortige Ticketerstellung

Mitarbeiter müssen lediglich eine Chatnachricht senden, um Hilfe anzufordern.



Optimierte Produktivität

Tickets werden von Anfang bis Ende in einem einzigen Verlauf bearbeitet.

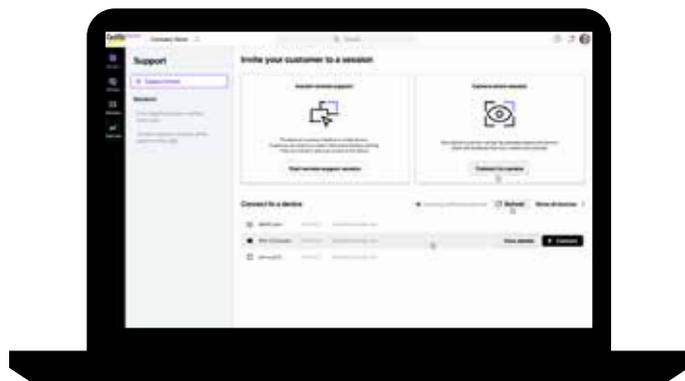
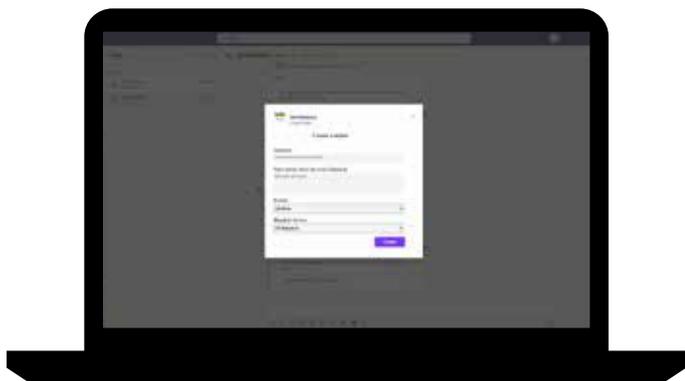
Was ist interaktives Ticketing?

Beim interaktiven Ticketing findet der typische Supportprozess in einem Messaging-Tool statt. Mitarbeiter und Techniker können somit nahtlos Tickets erstellen, verwalten und kommentieren.

Warum interaktives Ticketing?

- Ermöglicht schnelles Wachstum: MS Teams gewann seit dem Vorjahr mehr als 70 Millionen aktive User dazu.¹
- Im Durchschnitt verbringen wir 15 Prozent unserer Arbeitswoche damit, intern zusammenzuarbeiten und uns mit Kollegen auszutauschen.²
- Mitarbeiter warten täglich insgesamt eine Stunde lang auf Antworten und suchen fast zwei Stunden lang nach Lösungen.³

Einfacherer Support denn je – sowohl für Mitarbeiter als auch Techniker.



Für Mitarbeiter

Nahtloser IT-Support. Mit GoTo Resolve.

- Fragen und Nachrichten lassen sich ganz einfach in Tickets verwandeln.
- Mitarbeiter stellen ihre Supportanfrage in der Messaging-App – als würden sie mit einem Kollegen chatten.
- Mitarbeiter können direkt in MS Teams oder Slack ihre Tickets überprüfen, Kommentare hinzufügen und Statusupdates sehen.

Eine bessere interne Zusammenarbeit über Social Tools kann die Produktivität laut einer Studie von McKinsey um 20 bis 25 Prozent steigern.²

Ticketing per Chat – und mehr.

Sie möchten noch nicht ganz auf den Messaging-basierten Support umsteigen?

GoTo Resolve gibt Ihnen und Ihren Technikern die Wahl: konventionelle Webkonsole, Messaging-Tool oder beides? Mitarbeiter können Anfragen wahlweise per E-Mail oder Chatnachricht stellen.

Für Techniker

Kein Hin- und Herwechseln zwischen Tools.

- Ihre Supporttechniker sollten nicht noch mehr Tools benötigen. Nun lassen sich Tickets in einer einzigen Plattform verwalten und bearbeiten.
- Techniker werden in der Messaging-App über neue Tickets benachrichtigt.
- Tickets lassen sich direkt im Messaging-Tool anzeigen, kommentieren und schließen.
- Techniker können von MS Teams oder Slack aus eine Remotesitzung starten, um Probleme sofort zu beheben.

Laut einem führenden Informatiker und Psychologen büßen Arbeitskräfte beim sogenannten Kontextwechsel für jede zusätzliche Aufgabe 20 Prozent ihrer Gesamtproduktivität ein.⁴

¹ www.getvoip.com/blog/2021/03/26/team-messaging-stats/

² www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/the-social-economy

³ www.panopto.com/blog/how-much-time-is-lost-to-knowledge-sharing-inefficiencies-at-work/

⁴ <https://blog.rescuetime.com/context-switching>

IT-Support ohne Hindernisse. Mit GoTo Resolve.

Unsere Komplettlösung für das IT-Management bietet Ihnen alles, was Sie brauchen, um Ihren Mitarbeitern in der flexiblen Arbeitswelt von heute bei IT-Problemen zu helfen.