



TLC, die Lösung für Ihren Support

Das TLC (Task Life Cycle) ist ein von der Firma ip-connect GmbH entwickeltes mandantenfähiges, web-basiertes Ticketsystem.

Mit dieser Lösung werden Kundenanfragen, Supportanfragen und Aufträge (Tickets) mühelos erfasst, bearbeitet und verwaltet.



Rundum Sorglos

Das TLC bietet alles, was ein professionelles Ticketsystem ausmacht:

- Ticketmanagement
- Adressmanagement
- Dokumentenerfassung
- Mailimport
- Benachrichtigungsfunktion

Top Service

Mit dem TLC Ticketsystem behalten Sie immer den Überblick über Ihre offenen Tickets – unabhängig davon, wo Sie sind und wann Sie diese Informationen benötigen. Das TLC Ticketsystem bietet einen Mehrwert für Ihre Support- und Ticketbearbeitung.

Flexibler Einsatz

Einsatz findet das TLC Ticket-system unter anderem in der Erfassung von Telefonaten, bis hin zu komplexen Szenarien in der Verwaltung von Change-Requests, Support- und Kundenanfragen.



Auszug aus der Funktionsliste:

Ticketmanagement:

- unbegrenzte Ticketanzahl
- Ticketinformationen:
 - voraus. Abschlusstermin festlegbar
 - Einfügen von Kontaktinformationen aus dem Adressmanagement in den Ticketdetailtext
 - Anfügen von Dateianhängen
 - Export der Dateianhänge möglich
 - Ticketstatus
 - Individuell definierbare Status.
- Statusinformationen an die Ticketbearbeiter / -gruppen per E-Mail und SMS
- Übersicht der Tickets auf der personalisierten Startseite
 - Filterung der Ticketübersicht nach Gruppen
- Export von Tickets und Ticketübersichtslisten
- umfangreiche Freitext-Suchfunktion

Sicherheitsmechanismen:

Berechtigungen

- Abstufung der Benutzer durch Berechtigungen
- individuell definierbare Nutzungsrechte

Passwort

- passwortgeschützte Benutzerkonten

Protokoll

- Tracking der Benutzereingaben
- Protokollierung der Benachrichtigungen

Dokumentenerfassung:

- Verwaltung von Dateien in virtuellen Ordnern
- Upload / Download für alle Dateitypen möglich
- Berechtigungsgesteuerter Zugriff auf Dateien / Ordner
- persönliches Benutzer Upload Verzeichnis
 - definierbare Maximalgröße

Benutzermanagement:

Mandantenfähigkeit

Verwaltung unbegrenzter Firmen innerhalb eines Mandanten und unbegrenzter Personen innerhalb einer Firma.

Personen-, Gruppenkonzept

- frei definierbare Personen und Gruppen
- unbegrenzte Personen- und Gruppenanzahl
- Personen können in mehreren Gruppen organisiert sein

Adressmanagement:

- Verwaltung von Adressen im privaten Adressbuch pro Benutzer
- Verwaltung von Adressen im öffentlichen Adressbuch
- Veröffentlichung von privaten Adressen in das öffentliche Adressbuch und vis-a-vis

Zeiterfassung:

- Möglichkeit der Erfassung von zeitlichen Aufwänden pro Ticket und / oder Ticketstatus

Mailimport

- Importfunktion von E-Mails in das TLC Ticketsystem
- Erstellung von Tickets aus E-Mails
- Weiterleitung von E-Mails an definierte Support-Empfänger.

Kontaktieren Sie uns!

Gerne beraten wir Sie mit individuellen Präsentationen.

Tel +49 (0)89 189 378 43 -0
E-Mail info@ip-connect.de