

Knowledge: Helpdesk-Software NetKey  
NetKey-Version: NetKey 2.91  
Artikel-Version: 1.01



## Fragen rund um Helpdesk-Software NetKey

### Wie kann der Benutzer mit NetKey Helpdesk einen Vorfall melden?

Der Benutzer kann seinen Vorfall via Telefon, E-Mail oder direkt über die Menu-Funktion im Systray aufrufen und so dem Ticketing System mitteilen. Somit erhält der Helpdesk-Mitarbeiter sofort strukturiert die wichtigsten Informationen über den gemeldeten Vorfall.

### Wie kann der Benutzer bei der Helpdesk Software den Status des gemeldeten Vorfalls abfragen?

Der Benutzer kann über die Menu-Funktion im Systray den aktuellen Status eines Tickets abfragen. Jede Änderung des Status wird über diese Funktion sofort dem Benutzer über die Helpdesk Software übermittelt. Somit ist der Benutzer laufend auf dem aktuellen Stand informiert.

### Wie werden in der Helpdesk Software die eintreffenden Aufgaben den entsprechenden IT-Mitarbeitern zugewiesen?

In der Helpdesk Software ist eine Rollenverwaltung enthalten. Den verschiedenen Rollen können IT-Mitarbeiter mit verschiedenen Eskalations-Stufen zugeordnet werden. Eintreffende Vorfälle werden somit automatisch aufgrund einer Reihe der genannten Kriterien automatisch geprüft und direkt dem richtigen IT-Mitarbeiter zugewiesen.

### Kann der Benutzer direkt einen Screenshot an die IT-Abteilung senden?

Der Benutzer kann mittels einer Funktionstaste einen Screenshot erstellen lassen, dieser wird automatisch dem zu erstellenden Ticket angehängt und ist anschliessend in der zentralen Helpdesk Software ersichtlich. Über die Konfiguration kann festgelegt werden, welche Tast für die Erstellung der Screenshots verwendet werden soll.

### Wie wird mit NetKey Helpdesk Software sichergestellt, dass die vielen Tickets zeitgerecht abgearbeitet werden?

Die Ticket Software informiert automatisch einige Stunden vor Ablauf, dass eine Aufgabe erledigt sein sollte. Der Helpdesk Mitarbeiter wird ebenfalls automatisch informiert, falls ein Ticket eine bestimmte Zeit lang nicht weiter bearbeitet wird.

### Kann eine Change-Prozess mit einem Workflow im Helpdesk System hinterlegt werden?

Damit die Change-Prozesse korrekt ablaufen und auch effizient ausgeführt werden, können verschiedene Workflows im Helpdesk System hinterlegt werden. Somit wird sichergestellt, dass keine relevanten Tasks vergessen gehen.

Knowledge: **Helpdesk-Software NetKey**  
NetKey-Version: **NetKey 2.91**  
Artikel-Version: **1.01**



## **Wie kann der Helpdesk Mitarbeiter auf weitere wichtige Informationen über die Geräte zugreifen?**

Die zum Ticket zugehörige Hardware wird durch NetKey automatisch zugewiesen. Da in den NetKey Modulen zu jedem Gerät sämtliche kaufmännischen Informationen sowie Hardware-Inventar und Software-Inventar-Informationen vorliegen, kann sofort auf diese Informationen innerhalb der Helpdesk Software zugegriffen werden.

## **Wie können im NetKey Helpdesk System die vielen Tickets gruppiert werden?**

Im Ticketing-System ist eine übersichtliche Baumstruktur vorhanden. In dieser Baumstruktur werden die Tickets nach Status, Eskalationsstufen, Priorisierungen, Helpdeskmitarbeiter, Fristen und anderen Kriterien gruppiert dargestellt.

## **Wie verhält sich die Helpdesk Software wenn ein Helpdesk Mitarbeiter in den Ferien oder krank ist?**

Jedem Helpdesk Mitarbeiter können die verschiedenen Abwesenheiten hinterlegt werden. Somit werden eintreffende Tickets bei Abwesenheiten automatisch dem nächsten verfügbaren IT-Mitarbeiter zugewiesen.

## **Können in der Helpdesk Software eigene Stati oder Eskalationsstufen definiert werden?**

In der Helpdesk Software können Sie nebst den vordefinierten Stati und Eskalationsstufen eigene hinzufügen. Somit können Sie die Helpdesk Software spezifisch auf Ihre Bedürfnisse hin anpassen.

## **Ist in der Helpdesk Software eine Knowledge Base integriert?**

In der Helpdesk Software ist die Knowledge Base direkt integriert. Die IT-Mitarbeiter können aus einem Ticket heraus direkt auf die Knowledge Base Daten der Helpdesk Software zugreifen.

## **Können in der Helpdesk Software verschiedene Checklisten verwaltet werden?**

In der Helpdesk Software können Sie eine beliebige Anzahl Checklisten für diverse Problemfälle hinterlegen. So können die Helpdesk Mitarbeiter auf diese Checklisten zugreifen und die Tickets strukturiert abarbeiten.

## **Links zu Helpdesk Software**

<http://www.dbs.ch/index.cfm/de/netkey/helpdesk-software/>  
<http://www.dbs.ch/index.cfm/de/faq/helpdesk-system/>  
<http://www.dbs.ch/index.cfm/de/faq/ticket-system/>