

Service-Desk leicht gemacht - Intelligent Studios veröffentlicht neues Service-Desk-Modul

06.05.2019, 15:08 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Intelligent Studios IS GmbH*

Presseagentur: *Prolog Communications GmbH*

Intelligent Studios hat ein neues Service-Desk-Modul für seine ERP- und DSGVO-Management-Plattform 'Xeelo' veröffentlicht.

Mit dem individuell anpassbaren Modul lässt sich der Status einer bestimmten Anfrage aufrufen; gleichzeitig ermöglicht es die Interaktion der Service-Desk-Mitarbeiter untereinander. Das Modul ist - wie auch die Xeelo-Plattform - komplett mobil abbildbar und erlaubt eine native Anbindung an iOS- und Android-Geräte, was allen beteiligten Service-Desk-Mitarbeitern volle Flexibilität gibt.

Zielgruppe: Kleine und mittelständische Unternehmen

'Xeelo Service Desk' eignet sich für die Handhabung einfacher Service-Anfragen sowie für die Bearbeitung komplexer Prozesse. Es ist so konzipiert, dass es weder durch einen Administrator installiert, noch durch IT-Spezialisten gewartet werden muss. Das gesamte Setup erfolgt direkt auf Benutzerebene, wodurch sich der Einsatz des Moduls vor allem für mittelständische Unternehmen mit kleinen Service-Desks oder kleinen IT-Teams eignet.

Leichte Konfiguration und individuelle Handhabe

'Xeelo Service Desk' ist weitgehend vorkonfiguriert, sodass erste Service-Prozesse innerhalb eines Unternehmens direkt nach Ersteinrichtung abgebildet werden können. Das Service-Desk-Modul erlaubt darüber hinaus die bedarfsgerechte Anpassung durch den Anwender.

Aus der Nutzerperspektive bietet das Modul von Xeelo vor allem auf Mobilgeräten viel Übersichtlichkeit und leichte Bedienung durch klar platzierte und farblich deutlich voneinander unterscheidbare sowie per Wischgesten bedienbare Elemente mit einer klaren, mehrstufigen Baum-Struktur.

Darüber hinaus stellt das Modul ein Workflow-Diagramm zur Verfügung, das dem Bearbeiter direkte Informationen dazu gibt, wo sich das Ticket gerade befindet und seit wann es in Bearbeitung ist.

Zudem können für den Support differenzierte Service-Level-Ebenen festgelegt werden. Zum Beispiel zuerst eine erste Support-Ebene und darüber hinaus eine zweite Eskalations-Ebene im Falle von zu bearbeitenden, komplexen Lösungswegen.

Benachrichtigungen und Reportings

Das Service-Desk-Modul hält alle beteiligten Parteien per Benachrichtigung auf aktuellem Stand. Push-Benachrichtigungen per SMS sind ebenfalls möglich. Der Anfragersteller, der das Ticket aufgegeben hat, wird ebenso wie die beteiligten Mitarbeiter über den Bearbeitungsstand der Problemlösung informiert.

Zudem gibt es die Möglichkeit der gebündelten Informations-Weitergabe für eine Übersicht der anstehenden Tickets der nächsten Tage. Links innerhalb der Nachrichten ermöglichen es beispielsweise dem Team-Manager bestimmte Tickets aufzurufen und, wenn nötig, die Zuweisung zu ändern.

Das Service-Desk-Modul bietet umfassende Möglichkeiten der Berichterstattung. Xeelo verfolgt, misst, zeichnet Eigenschaften auf und stellt diese übersichtlich grafisch oder mit interaktiver Datenvisualisierung dar. Die Business Intelligence-Datenvisualisierung erlaubt die Echtzeit-Darstellung aller Vorgänge und der Bearbeitungs-Historie.

Hauptfunktionen von Xeelo Service Desk

- Struktur mit Freigabe auf Führungsebene, Zuweisung von Kategorien, Zuweisung von Anfrage-Arten
- Konfigurations-Optionen für die Art des Service-Tickets
- Management und Wartung der Anfrageart
- Management und Wartung der Anfragen inklusive Kategorisierung
- Differenzierte Bildung von Support-Teams mit Zugriff auf gemeinsame Ressourcen
- Zweistufiger Support mit einfacher Staffelung von Dringlichkeiten (Eskalation)
- Erneutes Öffnen geschlossener Tickets, Verlinkung von Tickets
- Einfache Lastenverteilung innerhalb des Support Teams
- Berichterstellung zu Service-Tickets nach benutzerdefinierten Vorgaben
- Umfassende Benachrichtigungs-Möglichkeiten
- Detaillierte Übersicht über den Verlauf von Service-Anfragen

Über die Xeelo-Plattform

Xeelo ist eine moderne Plattform für alle Arten von Geschäfts-Prozessen. Mit Xeelo lassen sich bestehende Prozesse einfach ändern oder neue anlegen. Die Einrichtung und der Betrieb von Xeelo ist ohne Programmierung möglich (No Code). Xeelo eignet sich für viele Branchen und bietet Workflows beispielsweise für folgende Geschäftsprozesse: Bestellungen, Lieferbestätigungen, Vertragsmanagement, Personalwesen (Verträge, Urlaubsanträge etc.), Flotten-Management, Vermögensverwaltung, Dokumenten-Management, Service-Desk, Bedarfs-Management.

Pressekontakt:

Prolog Communications GmbH
Herr Achim Heinze
Sendlinger Str. 24
80331 München

fon ...: 089-800 77-0

Portrait

Intelligent Studios mit europäischem Headquarter in Prag ist als Strategie- und IT-Prozess-Beratungsunternehmen tätig und hat sich auf Software-Integration spezialisiert. Intelligent Studios verfügt über Projektteams mit fundierten Branchenkenntnissen, die je nach Kundenwunsch maßgeschneiderte Lösungen entwickeln, um eine erfolgreiche digitale Transformation eines jeden Unternehmens zu ermöglichen. Seit 2015 verfügt Intelligent Studios über ein eigenes

Entwicklungszentrum, in dem die in Tschechien mehrfach prämierte Digitalisierungsplattform 'Xeelo' entwickelt wurde. 2017 wurde die Deutsche "Intelligent Studios IS GmbH" mit Sitz in Frankfurt am Main gegründet.

Xeelo ist ein schnelles Workflow-Tool und Dokumentenmanagement-Tool zur Automatisierung von Geschäftsprozessen. Es fügt sich nahtlos in die bereits bestehende IT-Architektur ein und bietet eine neue benutzerfreundliche Plattform für die Interaktion mit Geschäftsanwendern. Das Ende 2017 veröffentlichte DSGVO-Modul der Xeelo-Plattform wurde mit Hilfe von Auditoren und Datenschutzbeauftragten für die schnelle und unkomplizierte Einführung und Erfüllung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in Unternehmen geschaffen.

Weitere Informationen über Xeelo finden Sie unter: <http://www.xeelo.com/gdpr/?lang>

News-ID: 1047613 • Views: 156 (Stand: 08.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1047613/Service-Desk-leicht-gemacht-Intelligent-Studios-veroeffentlicht-neues-Service-Desk-Modul.html>