

## Web Help Desk neu bei brainworks

30.03.2010, 17:59 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *brainworks computer technologie GmbH*

---



Web Help Desk hat Pionierarbeit geleistet und als einer der Ersten eine webbasierende Helpdesk-Lösung angeboten. Ab sofort ergänzt die erfolgreiche Helpdesk- und Support-Lösung Web Help Desk die Produktpalette des Value-Added Distributors brainworks. Die plattformunabhängige, browserbasierende Lösung ist einfach, skalierbar, professionell und hat ein hervorragendes Preis-/Leistungsverhältnis. Web Help Desk ist überall dort ideal, wo strukturierter Anwendersupport gefragt ist: bei Dienstleistern, Unternehmen, Behörden, Universitäten. Dabei zeigt sich die Software geeignet für alle Unternehmensgrößen, egal ob 5 Clients oder mehrere Tausend Clients angebunden werden, und bedient Mac- und PC-User gleichermaßen.

Mit dieser Lösung schließen Unternehmen Lücken im IT-Support, weil sowohl Mac-, als auch Windows-Plattformen bedient werden können. Web Help Desk macht es einfach Macs in windowsbasierten IT-Umgebungen einzusetzen und zu integrieren. Als Mitglied der Enterprise Desktop Alliance (EDA) unterstützt Web Help Desk Unternehmen bei der freien Wahl ihrer Plattform.

Web Help Desk bietet alle Möglichkeiten, um Service-Anfragen mit Leichtigkeit zu steuern, zu verfolgen und zu bearbeiten. Dabei wird der gesamte Supportprozess durch 2-Wege E-Mail-Konvertierung, FAQ Datenbank, Abrechnungsfunktion, Ersatzteilverwaltung, Bearbeitung der Tickets am iPhone und iCal /Outlook-Anbindung unterstützt. Anwendern und Kunden wird so ein hervorragender, einfacher und transparenter Support geboten.

Im Rahmen der von brainworks veranstalteten Empowering Business Roadshow wird Web Help Desk im Mai deutschlandweit vorgestellt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter: [www.brainworks.de/roadshow](http://www.brainworks.de/roadshow)

Funktionalität:

100% webbasierende Oberfläche - Administratoren, Techniker und Kunden greifen mittels eines Browsers an jedem Ort auf Web Help Desk zu. Supportfälle können selbst am iPhone eingesehen und bearbeitet werden.

Cross Plattform Technologie - Die Programmierung mit Java™ macht Web Help Desk plattformunabhängig. Egal ob Mac OS X Server, Windows 2000 Server und höher, Linux oder Solaris. Es werden keine Active-X, keine Java Applets, kein Flash oder andere Plug-in's benötigt.

Sichere Daten- flexible Anbindung - Web Help Desk unterstützt Datenbankformate wie: Microsoft SQL Server 2000 oder später, MySQL 5, PostgreSQL, Oracle 8i oder später und OpenBase.

Priorisierung der Service-Anfragen - Web Help Desk priorisiert die eingehenden Service-Anfragen nach voreingestellten Parametern, wie Standort, Arbeitsplan, Qualifikation der Administratoren und deren Auslastung.

Hilfe zur Selbsthilfe - Ein Administrator wird nicht immer benötigt. Während der Anwender in der Eingabemaske seine Service-Anfrage spezifiziert bekommt er FAQ's für einfache, leicht verständliche Fehlergründe angezeigt und kann diese überprüfen.

Integriertes Asset Management - Anwender und Supporter sehen sofort über welche Hard- und Software der Arbeitsplatz verfügt. Detaillierte Informationen konkretisieren die Service-Anfrage und verringern Reaktionszeiten. Zur Erfassung der Daten unterstützt Web Help Desk die Integration verschiedener Client Management Systeme, wie z.B. Microsoft SMS und SCCM, Casper oder Absolute MANAGE (ehem. LANrev).

Umfassende Reports - Das Auswertungstool gibt jederzeit und schnell einen Überblick über die Performance einzelner Supporter, die Betreuungintensität verschiedener Standorte, über Kosten und Häufigkeiten von Anfragen.

#### Kostenstruktur

Web Help Desk ist in zwei Versionen erhältlich, die Web Help Desk Lite Edition und die Web Help Desk Pro Edition. Für beide Versionen ist die Lizenzierung unabhängig vom Aufkommen der Tickets.

Die Software wird als herkömmliches Lizenzmodell und als Mietmodell (Software as a Service) angeboten. In der höchsten Ausbaustufe belaufen sich die Kosten für einen Administrator auf maximal 577 Euro Netto zuzüglich 115 Euro Netto Maintenance. Für Education- und Non-Profit-Organisationen werden Nachlässe bis zu 50% angeboten.

Weitere Informationen über Web Help Desk finden Sie unter: [www.brainworks.de/webhelpdesk-produkte/webhelpdesk](http://www.brainworks.de/webhelpdesk-produkte/webhelpdesk)

## **Portrait**

Über Web Help Desk:

Web Help Desk Software ist die führende, plattformunabhängige Help-Desk-Lösung für IT-Fachleute, die Lösungen zur Vereinfachung und Automatisierung ihrer wachsenden, komplexen Service-Umgebungen suchen. Die ausführlichen Funktionen von Web Help Desk sprechen auch kritische IT-Service-Bereiche an, einschließlich Störungs- und Problem-Management, Asset- und Desktop-Management, Wissens-Management, LDAP / AD Integration und Change-Management.

Über brainworks:

Die 1989 gegründete brainworks computer technologie GmbH vertreibt als Value-Added Distributor Produkte und Lösungen in den Bereichen Mobile Kommunikation, System Management, Wi-Fi-Technologien und Netzwerkanalyse. Sehr viel Wert wird auf die Zusammensetzung des Portfolios gelegt. Die ausgewählten Hersteller und ihre Produkte qualifizieren sich durch herausragende Leistungsmerkmale und ein ausgezeichnetes Kosten-/Nutzenverhältnis. Die Kunden und Partner von brainworks profitieren nicht nur von der hohen Produktqualität, sondern zusätzlich von einem langjährigen Know How. Am Puls der Zeit zu sein, neue Trends und Anforderungen an der Unternehmensfront frühzeitig zu erkennen und diese aktiv zu antizipieren, macht die Produkte zu echten Lösungen. Zu den Partnern von brainworks zählen Absolute Software, eSoft, Faronics, fdXtended, Kerio, Netopia, NetOptics, Nomadix, Oracle, Prosoft, Sonian, Web Help Desk, WildPackets und Xirrus. Weitere Informationen finden Sie unter: [www.brainworks.de](http://www.brainworks.de)

---

News-ID: 413868 • Views: 253 (Stand: 12.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/413868/Web-Help-Desk-neu-bei-brainworks.html>