



BRIDGETRAK

BridgeTrak erfüllt die Anforderungen moderner und anspruchsvoller Helpdesk- und IT-Supportumgebungen – angefangen bei einem positiven Kundeneindruck bis hin zu einer Produktivitätssteigerung des Helpdesks. Diese einfach zu installierende und intuitiv bedienbare Anwendung sorgt dafür, dass keine Probleme übersehen werden, und ermöglicht den Helpdeskmitarbeitern eine effektive Verwaltung von Problemen über den gesamten Lebenszyklus. Mit mehr als zehn Jahren Branchenerfahrung, bewährter Skalierbarkeit und einem hervorragenden Preis-/Leistungsverhältnis stellt BridgeTrak die Tools zur Verfügung, die von Helpdeskmitarbeitern am dringendsten benötigt werden!

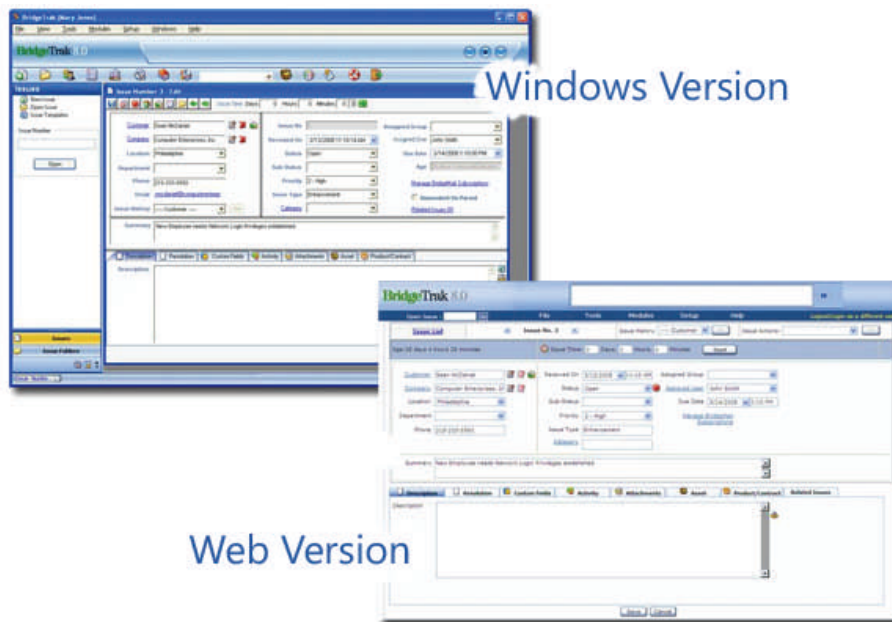
Verkürzen Sie den Lebenszyklus eines Supportproblems!

BridgeTrak gibt IT-Helpdeskmitarbeitern und Kundensupportagenten die Möglichkeit, den Lebenszyklus eines Problems zu verkürzen. Diese leistungsstarke Verwaltungssoftware für Helpdesks zeichnet sich durch Folgendes aus:

- Leistungsstarkes und einfach zu bedienendes Tool für Serviceagenten zur effektiven Verwaltung zunehmender Supportaktivitäten
- Keine Probleme mehr, die durch das Raster fallen
- Vereinfachung der Erreichbarkeit von Verwaltungszielen wie höherer Produktivität der Mitarbeiter, Vereinbarungen zum Servicelevel und geringerer Ausfallzeiten
- Gesteigerte Kundenzufriedenheit und optimierte Kommunikationsebenen
- Schnelle Amortisierung
- Möglichkeit zum Erstellen, Eskalieren und Verfolgen eigener Probleme durch Endbenutzer

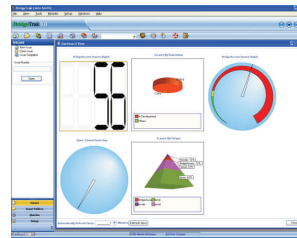
Austauschbare Windows- oder Weblizenzen

Im Mittelpunkt der BridgeTrak-Produktfamilie steht die Hauptanwendung zur Problemverfolgung, die sowohl für die Benutzeroberfläche von Windows als auch für die Weboberfläche zur Verfügung steht. Dieses leistungsstarke Problemverwaltungssystem bildet für Agenten das Rückgrat bei der Verwaltung von Serviceanforderungen über den gesamten Lebenszyklus eines Problems. Die flexible Lizenzierung ermöglicht den Helpdesktechnikern die flexible Verwendung der Weboberfläche oder der Benutzeroberfläche für Windows. Optionale Module bieten erweiterte Helpdeskfunktionen, darunter ein E-Mail-Gateway- und ein Outlook-Plug-In, die Active Directory-Integration und ein Endbenutzerportal.



Helpdesk-Leistungstools

Agenten benötigen zeitnahen Zugriff auf genaue Daten und müssen in der Lage sein, schnell auf Probleme zu reagieren. Mit den zuverlässigen Funktionen von BridgeTrak stehen zur Steigerung der Agentenproduktivität eine Reihe von Kommunikationstools für Probleminformationen zur Verfügung. In der grafischen Dashboardansicht sind die Problemstatuswerte auf übersichtliche Weise zusammengefasst. In einer Meldungsleiste mit Bildlauf werden den Technikern wichtige Informationen in Echtzeit angezeigt. Andere Leistungstools dienen der Unterstützung beim Zuweisen von Problemen sowie beim Workflow. Problemdata werden mithilfe von Suchtools und benutzerdefinierten Abfragen zeitnah abgerufen.



HAUPTVORTEILE

Optimierte Effizienz des Helpdesks

- Keine Probleme mehr, die durch das Raster fallen
- Kürzerer Lebenszyklus von Problemen
- Gewährleistung, dass die Mitarbeiter an den Problemen mit der höchsten Priorität arbeiten

Verbesserte Servicequalität für Kunden

- Keine Probleme mit verloren gegangenen oder vergessenen Kennwörtern mehr
- Weniger Agenteninteraktion dank Kundentools zur Selbsthilfe
- Bessere Vermittlung des Status an Kunden

Schnelle Amortisierung

- Einfache Installation und Implementierung
- Hervorragendes Preis-/Leistungsverhältnis

WICHTIGE FUNKTIONEN

Zeitsparende Funktionen

Erstellen Sie Tickets mithilfe von Vorlagen für häufig auftretende Probleme. Verfassen Sie E-Mails in kürzester Zeit mithilfe von E-Mail-Vorlagen. Automatische Ticketnummerierung. Nur einmalige Konfiguration von Modulen erforderlich.

Stufenloser Workflow

Verknüpfen Sie verwandte Probleme mithilfe von Abhängigkeiten. Weisen Sie Mitarbeitern Probleme auf der Grundlage von Fertigkeiten zu. Nutzen Sie den Plan für betriebliche Abläufe des eigenen Unternehmens.

Knowledge Base

Erstellen Sie problemlos Knowledge Base-Artikel auf der Grundlage von Problemen. Legen Sie für Knowledge Base-Artikel fest, ob diese für den internen Gebrauch bestimmt sind, oder stellen Sie die Artikel über das Selbsthilfeportal BridgeAccess zur Verfügung, um die Anzahl der Serviceanforderungen zu verringern.

Anpassungsoptionen

Erstellen Sie per einfachem Drag&Drop und ohne Programmieraufwand benutzerdefinierte Bildschirmlayouts und -ansichten. In benutzerdefinierten Datenfeldern werden spezifische Daten für Ihr Unternehmen erfasst. Obligatorische Felder gewährleisten eine standardisierte Dateneingabe.

Eingehende/ausgehende E-Mails

Für ausgehende E-Mails werden mithilfe von E-Mail-Vorlagen bereits gespeicherte Problemdata sowie benutzerdefinierter Texte eingefügt. Eingehende E-Mails können mit BridgeMail auf einfache Weise in Probleme umgewandelt werden. Das Outlook-Plug-In auf der Symbolleiste dient zum Erstellen von Problemen aus E-Mails.

Self-Service für Kunden

Ermöglichen Sie Benutzern das Eingeben und Aktualisieren von Tickets sowie das Überprüfen des Ticketstatus über ein Webportal.

Automatische Eskalation von Problemen

BridgeAutoEscalate kann so konfiguriert werden, dass Probleme im Hintergrund überwacht werden und eine automatische Eskalierung oder eine bestimmte Aktion ausgeführt wird, wenn bestimmte Kriterien erfüllt sind.

Erweitertes Suchmodul

Sowohl das standardmäßige Suchmodul als auch BridgeSearch (ein suchmodulähnliches Abfragetool) bieten umfassende und schnelle Datensuchfunktionen für die gesamte Problemdatenbank, Knowledge Base, Kundenliste, für sämtliche Anlagen usw.

BridgeTrak wird auch als Teil der Incident Management Solution von ScriptLogic angeboten, in der BridgeTrak mit zwei anderen Produkten kombiniert wird: Desktop Authority® Remote Management Gateway™ und Desktop Authority® Password Self-Service™. Aus dieser Kombination ergibt sich eine vollständige Lösung zur Vorbeugung, Verwaltung und Behebung von Helpdeskproblemen.



BRIDGETRAK™

Erweiterungsmodule

Passen Sie die Installation von BridgeTrak mit Erweiterungsmodulen an. Diese eng eingebundenen Tools werden als Services ausgeführt, für die nach der Erstkonfiguration keine weiteren Schritte erforderlich sind, und bieten eine breite Palette an Helpdeskfunktionen. Alle Erweiterungsmodule stehen in einem speziellen BridgeTrak Professional-Paket zur Verfügung. Alternativ können die Module auch einzeln erworben werden, um eine flexiblere Anpassung an die jeweiligen Anforderungen zu ermöglichen.



BRIDGEACCESS



Dieses beliebte webbasierte Self-Service-Modul lässt die Kunden bei der Behebung von Problemen selbst aktiv werden. Hierzu können von den Kunden Probleme eingegeben und aktualisiert werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit zum Durchsuchen der Knowledge Base-Informationen, um Probleme in Eigeninitiative zu beheben. BridgeAccess lässt sich auf einfache Weise in die vorhandene Website des Unternehmens integrieren und bietet so ständigen Webzugriff auf Ihren Helpdesk.

BRIDGEAUTOESCALATE



Übernehmen Sie mit dem leistungsstarken und automatischen Problemeskalationsmodul von BridgeTrak die Kontrolle über die Problemverwaltung und den entsprechenden Workflow. Legen Sie fest, wann Probleme an einen höheren Servicelevel weitergegeben werden müssen. Die Priorität des Problems wird daraufhin von BridgeAutoEscalate geändert, und alle beteiligten Personen werden informiert. Dank benutzerdefinierter Definitionen des gewünschten Zeitpunkts und der gewünschten Behandlung eines Problems auf der Grundlage von Zeit, Problemstatus und weiteren Faktoren haben Sie größtmöglichen Einfluss auf den Umgang mit Problemen.

BRIDGEMAIL



Bei BridgeMail (ehemals BridgeReceive) können neue Probleme per E-Mail empfangen werden. Die E-Mails werden in neue Tickets umgewandelt oder bestehenden Problemen hinzugefügt. Tickets können mit E-Mail-Anlagen versehen werden, um dem Ticket weitere Informationen hinzuzufügen. In BridgeMail werden sowohl E-Mails von Kunden als auch E-Mails von Helpdeskagenten akzeptiert. Anschließend werden die E-Mails an alle Personen weitergeleitet, die Informationen zu diesem Problem erhalten möchten. Neben dem Empfang von E-Mails bietet BridgeMail auch die Möglichkeit zum Generieren einer Antwort, in der der Empfang des Problems und die Erstellung eines Tickets bestätigt werden. Darüber hinaus steht ein Outlook-Plug-In zur Vereinfachung allgemeiner Aktionen im Zusammenhang mit BridgeMail zur Verfügung.

BRIDGESEARCH



Erweitertes Suchmodul! Bei der Suche nach Informationen, die vom Helpdesk gespeichert wurden, liefert BridgeSearch unabhängig von der Größe der Datenbank Suchergebnisse mit unerreicht hoher Geschwindigkeit. Bei BridgeSearch handelt es sich um eine Erweiterung des standardmäßigen Suchtools aus den Hauptanwendungen von BridgeTrak, mit der sich nicht nur die Problemdatenbank nach booleschen Werten, phonetischen Zeichen, Wortstämmen sowie per Natural Search und Fuzzy-Suche durchsuchen lässt. Durchsuchen Sie Anlagen, die Knowledge Base sowie Kunden- und Kontaktdaten.

ACTIVE DIRECTORY-INTEGRATION



Erfolgt die Verwaltung von Netzwerkbenutzern mithilfe von Active Directory, haben Sie mithilfe des Moduls für die Active Directory®-Integration auch die Möglichkeit zum Optimieren der Verwaltung der Benutzer und Kunden der BridgeTrak-Suite. Legen Sie fest, welchen Active Directory-Benutzern Anmeldeberechtigungen gewährt werden und welche Benutzer zum Melden von Problemen mithilfe des Self-Service-Moduls von BridgeAccess berechtigt sein sollen. Die Benutzer können sich bei BridgeTrak auch per einmaliger Active Directory-Anmeldung anmelden. Für die Authentifizierung werden dann die hinterlegten AD-Anmeldeinformationen verwendet.

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Ist BridgeTrak skalierbar?

Ja. BridgeTrak bietet flexible Lizenzierungsstufen und Erweiterungsmodule, sodass eine Anpassung an wachsende Unternehmensanforderungen problemlos möglich ist. Entscheiden Sie sich für die Lösung, die Ihre aktuellen Anforderungen erfüllt, und fügen Sie später mithilfe von Erweiterungsmodulen einfach weitere lizenzierte Benutzer oder Funktionen hinzu.

Können Probleme von Endbenutzern und Agenten online übermittelt werden?

Ja. Mit BridgeTrak for Web, der Helpdesk-Hauptanwendung, steht Agenten ein umfangreiches Spektrum von Onlinefunktionen zum Protokollieren, Verfolgen und Verwalten von Problemanforderungen zur Verfügung.

Mithilfe des auf die Kunden zugeschnittenen Webportals BridgeAccess können Tickets von Endbenutzern mit detaillierten Angaben und Anlagen versehen werden. Zudem haben die Benutzer die Möglichkeit, den Ticketstatus zu überprüfen.

SYSTEMANFORDERUNGEN

Serveranforderungen

- Windows- und Webanwendungen:
- Windows Server 2003 (SP1 oder höher)
 - Windows 2000 (SP3 oder höher)
 - Windows XP (SP1 oder höher)
 - Mind. 1 GHz (empfohlen)
 - Mind. 512 MB RAM (empfohlen)
 - 100 MB Festplattenspeicher (pro Anwendung)
 - SQL 2000 oder höher, SQL Express 2005 oder höher (MS Access nur in Testversion verfügbar)
 - Bildschirmauflösung – 1024x768 oder höher
 - Webserver – IIS 6 (Windows 2003), IIS 5.1 (Windows XP), IIS 5.0 (Windows 2000)

Clientanforderungen für webbasierte Anwendungen

- BridgeTrak for Web – IE 6.0 oder höher
- BridgeAccess – Mozilla Firefox oder IE 6.0 (oder höher)

LIZENZIERUNG

Die BridgeTrak-Suite wird gemäß der Anzahl von Helpdesktechnikern lizenziert. Personalisierte Benutzerlizenzen ermöglichen den Zugriff auf die Windows- und webbasierten Hauptverfolgungsanwendungen.

Eine 30-tägige Testlizenz, mit der sich 200 Probleme erfassen lassen, steht zum Download bereit.

Preisangaben erhalten Sie bei Ihrem ScriptLogic-Händler oder direkt von ScriptLogic unter der Telefonnummer **(001) 800 813 6415** oder **(001) 561 886 2420**

Informationen für andere Sprachen finden Sie auf unserer Website.