

MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

Service Desk Direct Shot

Direct Shot ist eine Erweiterung für das Modul "Service Desk" im Digital Workspace Management System der Matrix42.

Beschreibung

Mit Service Desk Direct Shot

werden Service Desk Mitarbeiter dazu motiviert auch diese Störungen zu erfassen, da Aufnahme und Abschluss in einem Arbeitsschritt erfolgen. Die Erfassung und der Abschluss von schnell gelösten Störungen wird oftmals als zu aufwendig betrachtet und nicht durchgeführt. Wenn die Beantwortung eines Serviceanrufs innerhalb der ersten Minuten erfolgen kann, bietet Direct Shot einen schnellen Weg diese Störung zu erfassen. Ein Service Desk Mitarbeiter wählt einen QuickCall aus und erfasst den Benutzer, der gerade angerufen hat. Alle relevanten Felder werden automatisch vorbelegt, zum Beispiel Status = Geschlossen, Grund = Direkt Gelöst. Nun wird einfach mit "OK" die Ticket Maske geschlossen und gespeichert. Das Ticket taucht in einem eigenen Tabulator „Direct Shot-Tickets“ auf. Der Schnellaufgriff mit Hilfe von Direct Shot kann die Dokumentationsquote der tatsächlich erfassten Tickets deutlich erhöhen.



**Service Desk
Direct Shot**

Dieses Produkt ist mit allen derzeit Matrix42-Versionen kompatibel, die durch Wartung & Support unterstützt werden.

Vorteile

- Alle gelösten Tickets endlich in der Ticketstatistik berücksichtigen
- Schnell und einfach Tickets direkt lösen
- Volle Integration und einfache Konfiguration

Empfehlungen zur Implementierung dieses Produkts

Kenntnisse: Admin Basic.

Weitergehende Informationen finden Sie auf unserer [Produktwebseite](#).

Weitere Informationen

Version	1.0
Plattform	Digital Workspace Platform (DWP)
Please note	Labtagon-Erweiterungen werden für alle Matrix42-Versionen angeboten, die derzeit im Standardsupport enthalten sind.
AppFabric Required	No
Lizenz-Metrik	Per Installation
Hersteller	Labtagon GmbH
Vertragsart	Subscription
Produkt-Link	https://marketplace-staging.matrix42.com/de/produkt/direct-shot/