



## Fordele ved at bruge TimeLog Help Desk

- Sikker og ensartet håndtering af supportsager
- Automatisk tidsregistrering på supportsager
- Hurtig og enkel fakturering
- Understøtter medgået tid, klippekort og abonnement
- Tidsregistrering for support og projekter er samlet i ét system
- Filtilknytning og log for hver supportsag samt konfigurerbart workflow
- Brugervenligt og webbaseret

### Registrering af supportsager

Selve håndteringen af supportsagerne er let og ligetil. Indrapporteringen foregår i et interface, hvor supporteren opretter sagen, tilknytter filer og kan se sagens historik.

Supportsagerne fordeles – eller dispatches – ved oprettelse og kan til enhver tid ændres efter behov. Alle begivenheder registreres i supportsagens log.

### Kunderne opretter selv supportsagerne

Du kan også lade dine kunder indrapportere supportsager gennem udvidelsen TimeLog Extranet, som følger med TimeLog Project.

Kunderne kan uploade filer – fx skærmbil- leder – som kan bidrage til løsning af sup-

portsagen – og de kan følge status på deres aktive supportsager og se tidligere supportsager.

### Kvalitetsmål for supporten

TimeLog Help Desk har rapporter til at vise supportkvaliteten og omsætningen på supportsager.

Supportsager kan prioriteres, og der kan opstilles deadlines for, hvor hurtigt supportsager skal løses efter deres prioritet.

Det er også muligt at se, hvordan supportopgaver belaster forskellige medarbejdere eller afdelinger i organisationen.

## Sikkerhed

### Adgang

128-bit SSL-kryptering sikrer virksomhedens data mod uautoriseret adgang.

### Opbevaring

Dedikerede servere i et dubleret setup samt backup-rutiner og løbende overvågning garanterer mod tab af data.

## Integration

### Standardintegrationer

Nøgleklare integrationer uden behov for teknisk indsigt – fx til regnskabssystemet e-conomic og Sharepoint.

### API

Åben for udvidelser eller integrationer med andre systemer efter jeres behov.

### Eksport af data

Alle rapporter kan eksportere data til fx XML-formatet og Microsoft® Excel.

## Udvidelser

### TimeLog CRM

Styring af salgsproces og pipeline.

### TimeLog Help Desk

Support af kunder og tidsregistrering på supportsager.

### TimeLog Departments

Afdelingsstruktur i flere niveauer.

### TimeLog EVM

Bogføring af igangværende arbejde.

### TimeLog Skills

CV og kompetencestyring.

### TimeLog Salary

Udvidede regler for løntid, overtid, flex og afspadsring.



## TimeLog Project – et online forretningsystem

### Vælg webbaseret software

**Virker overalt** – Få adgang til TimeLog Project fra alle computere med en internetforbindelse.

**Ingen installation** – TimeLog Project kræver kun en webbrowser, så der skal ikke installeres eller opdateres software på medarbejdernes computere.

**Drift og sikkerhed er inkluderet** – Spar tid på backup, drift, sikkerhed og vedligeholdelse af servere og brug den på kerneforretningen.