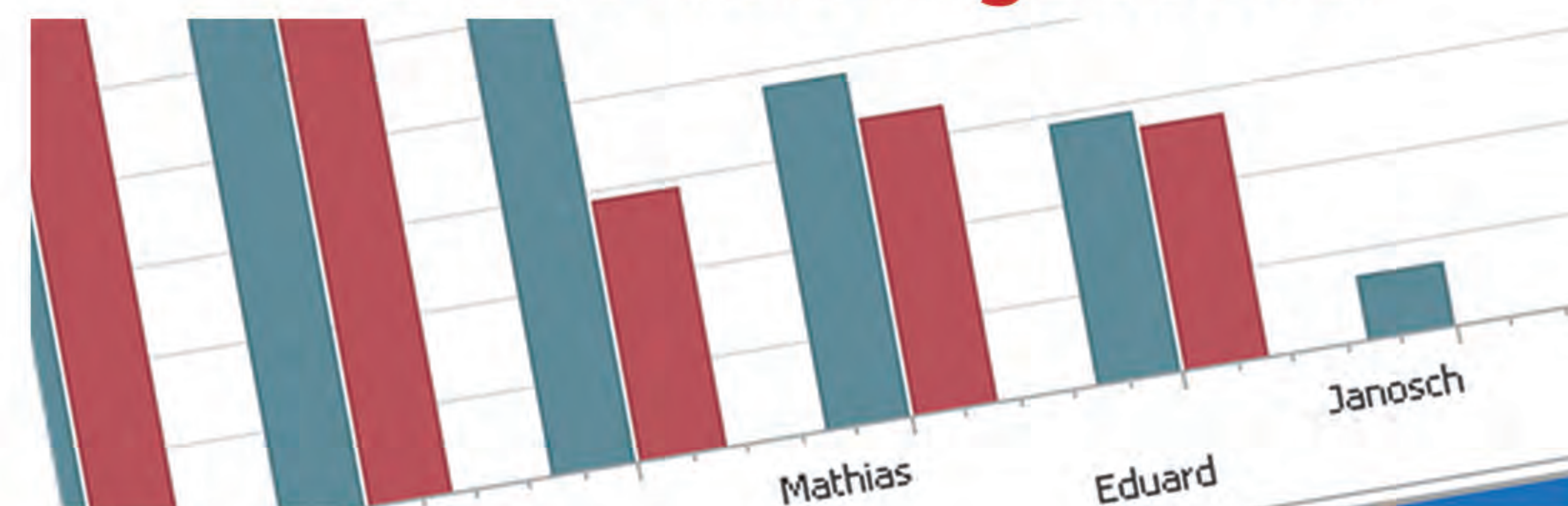


## Anbindung zum AFS-Manager SQL



Ein Ticketsystem bringt Ihnen noch mehr Übersichtlichkeit, wenn es in Synergie mit der Warenwirtschaft arbeitet. Nutzen Sie den vollen Zugriff auf Adressen, Artikel, Projekte, etc. und rufen Sie den Kunden samt der ganzen gesammelten Daten über einen Klick auf oder legen Sie direkt einen Vorgang aus dem Ticketsystem in der Warenwirtschaft an.

## Das Auswertungscenter



Übersicht ist alles, wenn man im Servicebereich arbeitet. Im professionellen „AuswertungsCenter“ sehen Sie auf einen Blick alle Daten. Verlieren Sie nie mehr die Übersicht über die zu berechnenden Dienstleistungen oder über die Zeiten der Mitarbeiter. Werten Sie einfach und gezielt aus, welche Durchschnitszeiten je Ticket, etc. anfallen.

## Anbindung an Ihre Telefonanlage



Telefon und Ticketsystem im Verbund. Beim Anruf sehen Sie live alle Daten des Kunden. Hinterlegen Sie ein dazugehöriges Tickets beim Kunden inkl. der Telefonzeiten. Durch das Telefonlog können Sie im Nachhinein entsprechende Tickets den Telefonaten zuordnen und Ihre Auswertungen auf einzelne Telefonate oder Gruppen optimieren. Vergessen Sie nie mehr Abrechnungen für angefallene Telefonzeiten zu berechnen.

## Anbindung an Microsoft Outlook



Durch die Outlookintegration erhalten Sie eine mächtige Übersicht beim Eingang einer E-Mail oder eines Tickets. Mit einer einzigartigen Technik findet das Ticketsystem sogar E-Mails, deren Betreff geändert wurde! E-Mails können dank des AFS-Mailmanagements direkt mit allen Informationen der E-Mail in ein Ticket gewandelt werden. Die auf dem AFS-Mailmanagement basierende Technik ermöglicht es das Ticketsystem sowie die Warenwirtschaft, direkt aus Outlook heraus anzusteuern.

**AFS-Ticketsystem** - schnelles, effizientes Arbeiten.

## Optimieren Sie Ihr Servicemanagement

Mit dem AFS-Ticketsystem **erfassen Sie Serviceleistungen strukturiert und schnell**, um dem Kunden nachvollziehbar aufzuzeigen, welche Leistungen angefallen sind.

Durch die **übersichtlichen Darstellungs- und Auswertungsmöglichkeiten** gehen Ihnen keine Dienstleistungen mehr verloren.



Fragen Sie sich auch manchmal welche Tätigkeiten Sie überhaupt erledigt haben? Am Tagesende können Sie in einer Übersicht Ihre Effektivität anzeigen lassen, welche Zeiten Sie mit den angelegten Tickets vollzogen haben. Erhalten Sie eine **transparente Übersicht über alle Aktivitäten** in Ihrem Unternehmen.

In unserem **Auswertungscenter** klicken Sie sich die gewünschten Abfragen einfach zusammen, ohne SQL- oder Programmierkenntnisse. Die Anruuffunktion inklusive Telefonlog ermöglicht es Ihnen, auch nachträglich Ihren **Telefonaten Tickets zuzuweisen**, um diese ggf. später nachzuberechnen. Die **dynamische Suchfunktion** des Ticketsystems bietet Ihnen sämtliche Filterfunktionen, um das gezielte Ergebnis zu erhalten.

Ein Highlight ist **das dynamische Erstellen einer FAQ oder WIKI-Datenbank** anhand der vorgegebenen Verschlagwortung.

**AFS-Ticketsystem** - schnelles, effizientes Arbeiten.

# AFS-Ticketsystem

Schneller und transparenter arbeiten mit dem AFS-Ticketsystem.



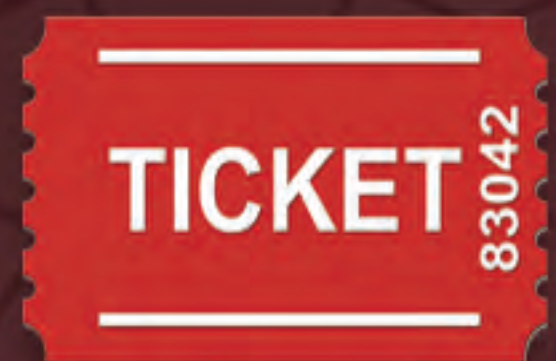
Für mehr Informationen zum AFS-Ticketsystem scannen Sie den QR-Code.



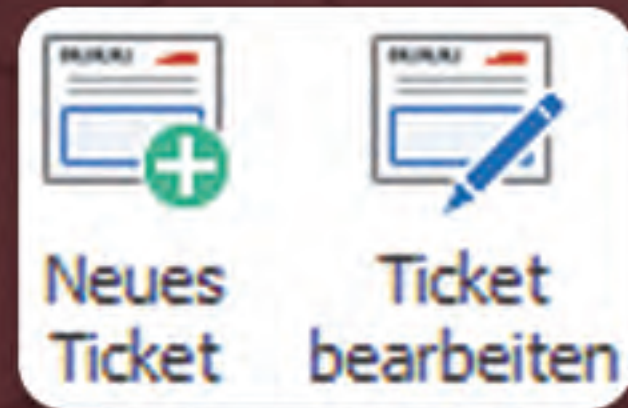
[www.afs-software.com](http://www.afs-software.com)



# Das AFS-Ticketsystem im Überblick



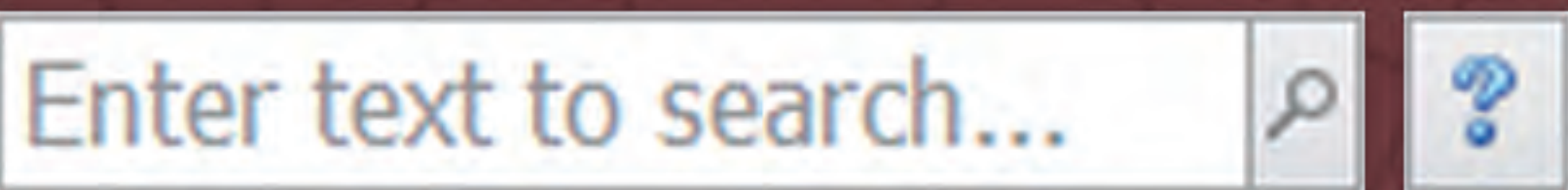
## Ticket erstellen / bearbeiten



Erstellen oder bearbeiten Sie Tickets in Rekordzeit. Mit nur einem Klick gelangen Sie zum neuen oder bereits vorhandenen Ticket.



## Tickets finden



Sie finden ein Ticket nicht mehr? Dank der intelligenten Suchfunktion können Sie ohne großen Aufwand Tickets systematisch wiederfinden.



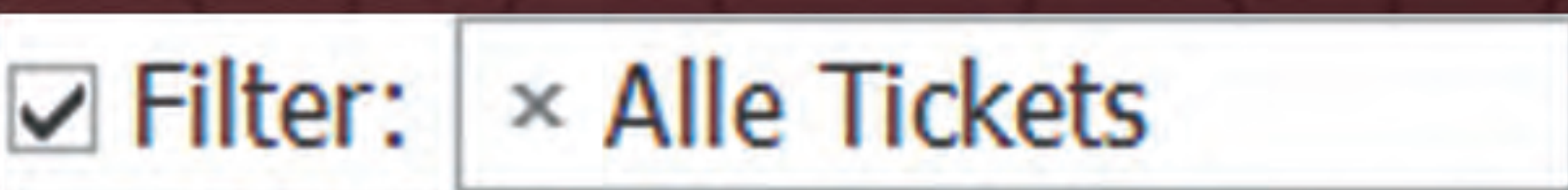
## Benachrichtigungen



Bleiben Sie immer auf dem aktuellen Stand Ihrer Tickets. Erhalten Sie stets schnelle Infos zu Änderungen von Tickets, sowie Neuanlagen, die Ihnen zugewiesen wurden.



## Mit Filtern zur Übersicht

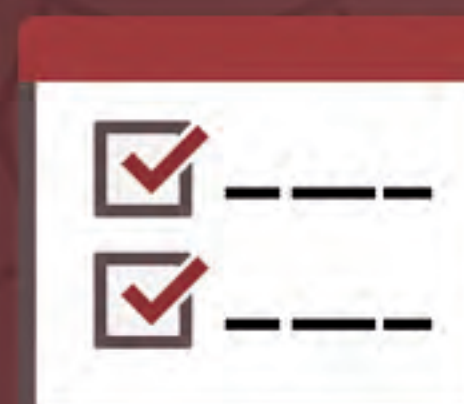


Ihnen fehlt der Überblick, ganz nach dem Motto "Ich sehe den Wald vor lauter Bäumen nicht"? Behalten Sie immer den Überblick, indem Sie angezeigte Tickets filtern. Egal ob Mitarbeiter, Gruppe oder Ticket-Status.



## Navigation

Sie möchten Ihren Telefonreport aufrufen oder Ihre Auswertungen von heute einsehen? Wechseln Sie zwischen den wichtigen Funktionen des Ticketsystems über die Navigationsleiste am Fensterrand.



## Alle Tickets im Blick

Die Ticketübersicht zeigt Ihnen alle verfügbaren Tickets. Der Status des Tickets, sowie der Betreff, die Priorität und viele andere Eigenschaften geben Ihnen ein schnelles Feedback über jedes Ticket.

Ticketsystem AFS Software

Offene Tickets    Warte auf Antwort    Abgeschlossene Tickets    Alle Tickets

4 Nachrichten

Suche: Enter text to search...    Filter: x Offene Tickets x Matthias x Entwickler

| Ticke...                             | Betreff                              | Anfragender               | Priorität | Status | Typ          | Erledigt | Zuletzt bea... |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-----------|--------|--------------|----------|----------------|
| Letztes Update: Gestern              |                                      |                           |           |        |              |          |                |
| 3852                                 | ZVT kommt Fehlermeldung              | AS System                 | Mittel    | 100%   | Support      | ✓        | Tristan        |
| Letztes Update: letzte Woche         |                                      |                           |           |        |              |          |                |
| 3504                                 | AFS Amazon Schnittstelle Einrichtung | Driver                    | Mittel    | 0%     | Support      | □        | Tristan        |
| 3805                                 | Kundendisplay                        | Branchensysteme           | Mittel    | 0%     | Program...   | □        | Arno           |
| Letztes Update: die letzten 3 Wochen |                                      |                           |           |        |              |          |                |
| 3549                                 | Ticketsystem Angebot                 | EDV UG                    | Mittel    | 100%   | Vertrieb     | □        | Kirsten        |
| 3589                                 | Mail Management                      | Software+                 | Mittel    | 0%     | Verbesser... | □        | René           |
| 3607                                 | Einrichtung Ticketsystem             | IT World                  | Mittel    | 100%   | Vertrieb     | ✓        | David          |
| 3610                                 | Mailmanagement installation          | IT World                  | Mittel    | 100%   | Vertrieb     | ✓        | Tristan        |
| Letztes Update: Letzter Monat        |                                      |                           |           |        |              |          |                |
| 296                                  | Ticketsystem                         | Datentechnik GmbH         | Mittel    | 0%     | Vertrieb     | □        | Tristan        |
| 442                                  | Sonderprogrammierung AFS             | Computer & Service Center | Mittel    | 23%    | Vertrieb     | □        | Tristan        |
| 2771                                 | Ticketsystem test 4                  | AFS-Software GmbH & Co... | Mittel    | 100%   | Vertrieb     | ✓        | Mathias        |
| 3472                                 | Artikelimport Manager                | Bau - und Heimwerker      | Mittel    | 100%   | Support      | ✓        | Tristan        |
| 3489                                 | Besprechung                          | AFS-Software GmbH & Co... | Mittel    | 0%     | Program...   | □        | Tristan        |
| 3513                                 | Gastro Mobile Einrichtung            | AS Systemhaus             | Mittel    | 100%   | Program...   | ✓        | Tristan        |
| 3550                                 | Ticketsystem V1 Preisgestaltung      | AFS-Software GmbH & Co... | Mittel    | 0%     | Anderes      | □        | Tristan        |

Mitarbeiter

- Arno
- Kirsten
- Mathias
- David
- Eduard
- Waldemar
- Tristan
- David
- Alexander
- Ilona
- Mathias
- René
- Kerstin

Mitarbeiter

- Leitung
- Entwickler
- Support



## Die Mitarbeiterliste

Alle Mitarbeiter im System integriert. Nutzen Sie die Mitarbeiterliste, um Tickets von Mitarbeitern einsehen zu können. Der intuitive Workflow setzt Filtereinträge, mit nur einem Klick.



## Die Gruppenliste

Ordnen Sie Ihre Mitarbeiter in Gruppen ein und weisen Sie diesen Tickets zu. So schaffen Sie Struktur und können Kundenanfragen konstruktiv im Team bearbeiten.