



Labtagon
Software



Feature Pack: Hot-Ticket

Die einzigartige Service Desk Erweiterung
für Matrix42 Workspace Management

www.Labtagon.com

KOMPLETT - INTEGRIERT - OPTIMIERT

Mit Hot-Ticket markieren Service Desk Mitarbeiter auf einfache Weise Störungen, die eine kritische Auswirkung auf die IT-Infrastruktur haben (z.B. kein Internet am Standort verfügbar oder Störung in einer Anwendung) und dadurch viele Anwender betreffen.

Diese Tickets werden in einem eigenen Fenster auf dem Arbeitsplatz PC der Service Desk Mitarbeiter angezeigt, alternativ auch auf dem Leitstandmonitor.

Kompakter
Überblick
im Hot Ticket
Tabulator



Anwender im
Serviceportal
per Ankündigung
informieren



Einfache und
schnelle
Markierung
kritischer Störungen



Labtagon GmbH
An der Eickesmühle 18
41238 Mönchengladbach

Tel.: +49-2166-989490
Fax: +49-2166-989489
info@labtagon.com

Die Tickets können über eine Pickup Liste als „Hot-Ticket“ markiert werden. Der Grund für das Hot Ticket wird aus dem Betreff übernommen und ist natürlich anpassbar. Optional kann auch eine Ankündigung mit dem Hot-Ticket Text im Portal angelegt werden. Nach dem Speichern taucht das „Hot-Ticket“ in eigenem Tabulator auf. Dieser Tabulator zeigt alle offenen Hot-Tickets. Außerdem besteht die

Möglichkeit weitere Benutzer am Hot-Ticket zu pflegen, diese werden nach der Lösung des Tickets per E-Mail informiert. Nachdem das Ticket geschlossen wurde, wird das Hot-Ticket aus der Tabulator Ansicht automatisch entfernt.

