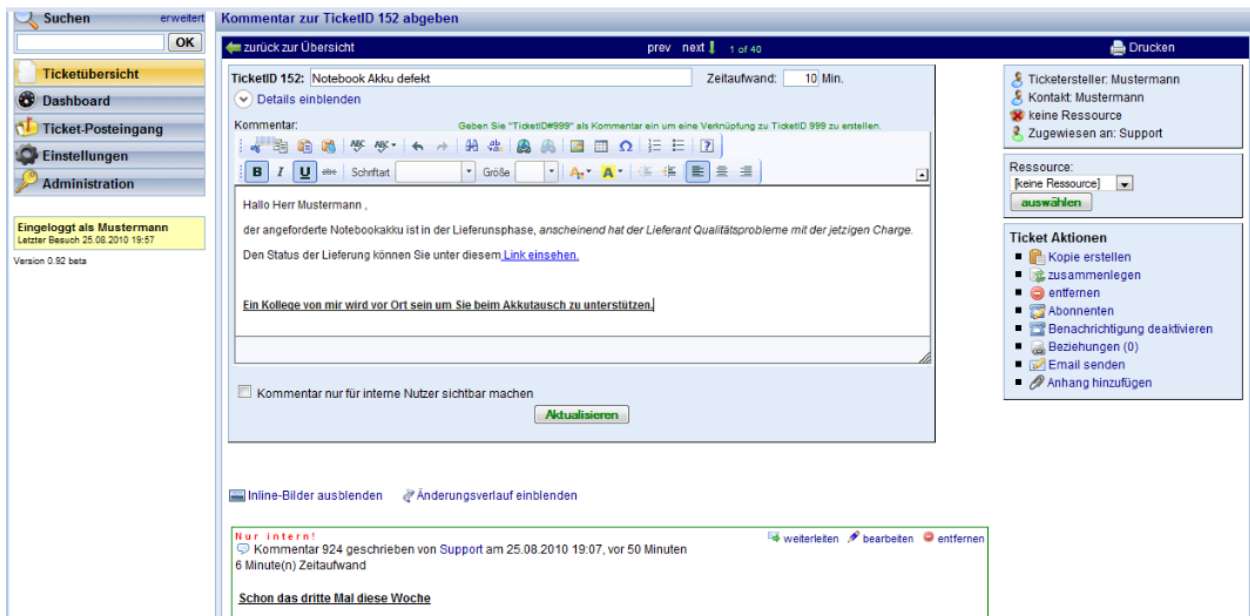


# Small Business HelpDesk

Sie benötigen ein ITIL konformes Ticketsystem, welches Ihren Mitarbeitern und Kunden eine Plattform zur Erfassung der eingehenden Störmeldungen und Verwaltung von Anfragen bietet?

Der Small Business HelpDesk deckt genau diese Anforderungen ab. Ursprünglich haben wir unser Ticketsystem für den Einsatz zusammen mit der IBN Small Business Management Suite (SBMS) oder Symantec Altiris Client Management Suite (CMS) entwickelt. Bereits bei der Installation verbindet sich der Small Business HelpDesk mit bestehenden SBMS oder Altiris CMS Umgebungen und deren Datenbanken, um dem HelpDesk Mitarbeiter die Inventur- oder Asset-Daten, bei der Ticketerstellung und Bearbeitung anzuzeigen.

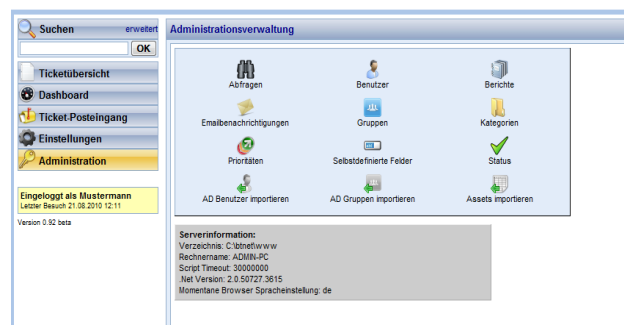
Natürlich kann der Small Business HelpDesk auch als Stand-Alone Lösung betrieben werden



The screenshot shows the 'Kommentar zur TicketID 152 abgeben' page. The main content area contains a rich text editor with the following text: 'Hallo Herr Mustermann, der angeforderte Notebookakku ist in der Lieferungsphase, anscheinend hat der Lieferant Qualitätsprobleme mit der jetzigen Charge. Den Status der Lieferung können Sie unter diesem [Link einsehen](#). Ein Kollege von mir wird vor Ort sein um Sie beim Akkuaustausch zu unterstützen.' Below the editor is a checkbox for 'Kommentar nur für interne Nutzer sichtbar machen' and an 'Aktualisieren' button. The right sidebar shows ticket details: 'Ticketsteller: Mustermann', 'Kontakt: Mustermann', 'keine Ressource', and 'Zugewiesen an: Support'. A 'Ticket Aktionen' list includes options like 'Kopie erstellen', 'zusammenlegen', 'entfernen', 'Abonnenten', 'Benachrichtigung deaktivieren', 'Beziehungen (0)', 'Email senden', and 'Anhang hinzufügen'. The bottom of the page shows a comment history entry: 'Nur intern! Kommentar 924 geschrieben von Support am 25.08.2010 19:07, vor 50 Minuten 6 Minute(n) Zeitaufwand' with a note 'Schon das dritte Mal diese Woche'.

## Hauptfunktionen

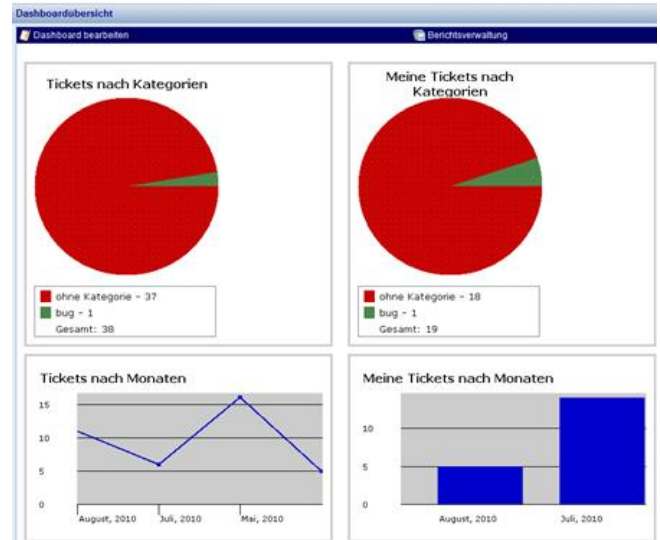
- Erstellung, Bearbeitung und Zuweisung von Störmeldungen und Anfragen manuell oder per E-Mail
- Umfangreiche Berichterstellung inklusive Dashboards
- Einbindung von Fremddaten
- Gruppenbasierte Rechteverwaltung
- Active Directory Import
- Import aller benutzerbezogenen Ressourcendaten
- Externe Konnektoren
- Frei definierbare Felder, Sichten, Statis und Kategorien
- WYSIWYG Editor
- Multilingual



The screenshot shows the 'Administrationsverwaltung' section. It features a grid of icons for various administrative tasks: 'Abfragen', 'Benutzer', 'Berichte', 'Emailbenachrichtigungen', 'Gruppen', 'Kategorien', 'Prioritäten', 'Selbstdefinierte Felder', 'Status', 'AD Benutzer importieren', 'AD Gruppen importieren', and 'Assets importieren'. Below the grid, there is a 'Serverinformationen' section with details: 'Verzeichnis: C:\inetpub\www', 'Rechnername: ADMIN-PC', 'Script Timeout: 3000000', 'Net Version: 2.0.50727.3615', and 'Momentane Browser Spracheneinstellung: de'.

## Ihre Vorteile:

- Kostengünstige Anschaffung eines effektiven Ticketsystems
- Einfache Installation, Implementierung und Wartung
- Übersichtlich und dadurch einfach intuitiv bedienbar
- Sofort einsetzbares Informationswerkzeug für das Management und die Bearbeitung von Helpdesk Vorgängen
- Erhöhte Performance und Skalierbarkeit durch eine webbasierte Oberfläche, die auf .NET basiert und von jedem beliebigen Ort aus zugänglich ist
- Vereinfachte Kommunikation durch Anbindung von Konnektoren an andere Produkte und Datenquellen
- Effizienzsteigerung durch gemeinsam genutzte Daten aus anderen Umgebungen wie SBMS, Altiris CMS, SCCM und weitere...
- Einfach zu erstellende Berichte inklusive Dashboards
- Concurrent-User-Lizenzmodell



## Systemvoraussetzungen

- Windows 2003 SP2 Server oder höher
- Microsoft SQL 2005 SP2 Express Edition oder höher
- Internet Information Server 6.0 oder höher
- Microsoft .Net Framework
- TCP/IP Netzwerk
- Gängige Webbrowser werden unterstützt (Firefox, Internet Explorer)
- 32Bit oder 64Bit System

ID	Bericht	Diagrammtyp	Sichtbar für	Daten zeigen	Bearbeiten	Entfernen
7	Hours by Org, Year, Month	Datentabelle	Benutzer: admin	Daten	bearbeiten	entfernen
9	Meine Tickets nach Kategorien	Tortendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
10	Meine Tickets nach Monaten	Balkendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
11	Meine Tickets nach Prioritäten	Tortendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
12	Meine Tickets nach Status	Tortendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
13	Ticketbeiträge der letzten 24 Stunden	Datentabelle	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
6	Tickets nach Benutzern	Datentabelle	Gruppe: org1	Daten	bearbeiten	entfernen
3	Tickets nach Kategorien	Tortendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
4	Tickets nach Monaten	Linendiagramm	Gruppe: org1	Daten	bearbeiten	entfernen
2	Tickets nach Prioritäten	Tortendiagramm	Gruppe: org1	Daten	bearbeiten	entfernen
1	Tickets nach Status	Tortendiagramm	Gruppe: org1	Daten	bearbeiten	entfernen
5	Tickets nach Tagen (innerhalb eines Jahres)	Linendiagramm	Benutzer: Phong	Daten	bearbeiten	entfernen

## Bezugsquelle



**IBN DISTRIBUTION GMBH**

BERLIN - KARLSRUHE - WUPPERTAL  
- Ihr Altiris Distributor -  
für Deutschland, Österreich und die Schweiz

Siemensstrasse 23

D-76275 Ettlingen

Tel: +49 (0) 7243 52 32 399

Fax: +49 (0) 7243 52 32 403

Email: [helpdesk@ibn-distribution.de](mailto:helpdesk@ibn-distribution.de)

Web: [www.ibn-distribution.de](http://www.ibn-distribution.de)

id	markieren	Betreff	Kategorie	Berichtet von	Kontakt	Berichtet am	Priorität	Zugewiesen an	Status	aktualisiert von	aktualisiert am
165	<input type="checkbox"/>	Office Installationen	SW Service	Müller	Schneider	27.08.2010 19:01	niedrig	Mustermann	neu	IT Max Diermer	01.09.2010 12:32
163	<input type="checkbox"/>	Rechnerabsturz	Akut	Schneider	admin	28.08.2010 12:05	hoch	Administrator	neu	IT Max Diermer	01.09.2010 12:32
154	<input type="checkbox"/>	Tonerwechsel	HW Service	Chung	Chung	24.08.2010 20:50	mittel	Frenz	neu	Lager-Peter Frenz	01.09.2010 12:32
152	<input type="checkbox"/>	Notebook Akku defekt	HW Service	SW Service	SW Service	24.08.2010 13:13	hoch	Celabi	in Bearbeitung	Lager-Peter Frenz	01.09.2010 12:32
151	<input type="checkbox"/>	Lizenz	SW Service					admin	neu	SW Service	23.08.2010 18:03
150	<input type="checkbox"/>	Webset	SW Service					admin	neu	SW Service	23.08.2010 17:45
149	<input type="checkbox"/>	NET-IV	SW Service					SW Service	neu	SW Service	23.08.2010 17:21
148	<input type="checkbox"/>	Ticket umbeinh	SW Service					SW Service	neu	Chung	24.08.2010 19:14
147	<input type="checkbox"/>	Knowle	SW Service					SW Service	neu	SW Service	06.08.2010 16:42
146	<input type="checkbox"/>	große F getraue	SW Service					admin	neu	janf	08.23
145	<input type="checkbox"/>	Feldset Ticket	SW Service					admin	neu	janf	30.07.2010 09:03
144	<input type="checkbox"/>	Regiele	SW Service					SW Service	neu	SW Service	29.07.2010 15:45
143	<input type="checkbox"/>	Bugrep	SW Service					admin	neu	janf	28.07.2010 13:59
142	<input checked="" type="checkbox"/>	Farber	SW Service					big	neu	SW Service	28.07.2010 13:14
141	<input checked="" type="checkbox"/>	SMTP	SW Service					admin	neu	SW Service	28.07.2010 13:07
138	<input checked="" type="checkbox"/>	Anders	SW Service					Chung	Hold	SW Service	29.07.2010 15:47
137	<input checked="" type="checkbox"/>	Bugrep	SW Service					admin	neu	Chung	21.08.2010 14:56
136	<input checked="" type="checkbox"/>	PDF 3 splicht	SW Service					th	neu	SW Service	29.07.2010 15:38
134	<input checked="" type="checkbox"/>	Run hal	SW Service					admin	neu	SW Service	27.07.2010