

Modulübersicht

Mit dem Modul Help Desk / Ticketsystem bzw. Störfall- und Ereignismanagement erreichen Sie eine zeitnahe Bearbeitung von Störfällen und Ereignissen jeglicher Art. Eine zentrale Portallösung ermöglicht die Abbildung aller benötigter Störungs- und Ereignisarten.

Von der Erfassung der Störmeldung über die die Beauftragung eines Dienstleisters bis hin zur Dokumentation des gesamten Prozesses. Im Rahmen der Wahrnehmung von Betreiberverantwortung und Verkehrssicherungspflicht ist dies eine wichtige Unterstützung.

Management aller Ereignisarten wie zum Beispiel Bedarfsmeldungen und Reklamationen oder spezifischer Prozesse wie Verlustmeldungen. Eine zentrale Portallösung ermöglicht die Abbildung aller Störungs- und Ereignisarten.

Funktionsübersicht

- Management von Ereignissen wie beispielsweise:
 - Störfall und Schadensmeldungen
 - Bedarfsmeldungen von der Sonderreinigung bis zum Materialbedarf
 - Reklamationen (z.B. Reinigung)
 - Verlustmeldung (z.B. Schlüsselverlust)
- Automatisierter Anstoß der jeweils hinterlegten Folgeprozesse
- Objektbezogene Verwaltung und Dokumentation von Schadensereignissen (z.B. Schlüsselverlust, Geräteausfall): Zuordnung der Schäden zu den entsprechenden Datenbankobjekten (Bauteil, Raum, Inventar, Person, Straße, Einrichtungsgegenstand usw.)
- Automatische Benachrichtigungsfunktion inklusive Eskalationsstufen
- Automatisierte Auftragserstellung
- Katalog für Störfallmeldungen mit entsprechenden Arbeits- und Prozessabläufen
- Archivierung von Ereignissen und Störfällen inklusive der Bearbeitungsschritte / Schadensbeseitigung
- Zuordnung von Berichten und Fotos als Ergänzung der Schadensdokumentation
- Umfangreiche Such-, Filter- und Auswertungs- und Reportingfunktionen
- Portallösung, auch für externe Dienstleister einsetzbar

Standardauswertungen

- Ereignisberichte (z.B. nach Ereignisarten)
- Störfallberichte
- Störfallstatistiken
- Schadenslisten

Mobile Anwendungen

- Das Störfall- und Ereignismanagement liefert wichtige Basisinformationen an mobile Anwendungen und löst z.B. über die automatisierte Auftragserstellung die Übermittlung von Aufträgen, Aufgaben und den erforderlichen Maßnahmen an die entsprechenden mobilen Anwendungen aus.

Vorteile

- Effizientes und automatisiertes Management von Störungen und Ereignissen jeglicher Art
- Rechtssichere Dokumentation von Störungen inklusive deren Behebung
- Jederzeit aktueller Überblick über Störmeldungen und die daraus resultierenden Aufträge
- Kurze Reaktions- und Bearbeitungszeiten durch angeschlossenen Auftragsprozess
- Umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten zur Optimierung der Arbeitsabläufe und zur Vermeidung häufiger Fehlerursachen