

Service mit Einblick

Der geschulte Umgang mit ISIS

Sollten Sie im Umgang mit ISIS und seinen vielfältigen Möglichkeiten noch unsicher sein, bieten wir eine Online-Schulung via Netviewer an. Bei dieser Fernschulung können Sie und Ihre Mitarbeiter vom eigenen Arbeitsplatz im Unternehmen aus aktiv die komplette Bandbreite der Anwendung kennen lernen.

Sollten Sie Fragen bzw. Anregungen zu ISIS oder Interesse an einer Schulung haben, wenden Sie sich bitte an service@shd.de, wir setzen uns schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung.



SHD ISIS – Service mit Einblick!

SHD

SHD Holding GmbH

SHD Holding GmbH · Rennweg 60 · 56626 Andernach · Deutschland
Telefon +49 2632 295-0 · Telefax +49 2632 295-100 · E-Mail info@shd.de · Homepage www.shd.de

Rechtsform GmbH · Sitz Andernach · Registergericht AG Koblenz HRB 13725 · Geschäftsführer: Manfred Sattler, André Angermüller, Manfred Eul, Gerhard Zoche

Wir haben die in dieser Druckschrift vorgelegten Informationen mit der uns möglichen Sorgfalt zusammengestellt. Wir übernehmen für die Richtigkeit der Darstellung keine Gewähr und haften nicht dafür, dass die dem Kunden gelieferten oder zu liefernden Produkte der vorliegenden Darstellung entsprechen. Die genannten Produkte sind freibleibend und unterliegen ständiger Weiterentwicklung sowie laufender Änderung. Die Aussagen in dieser Druckschrift werden nicht Gegenstand eines zwischen uns und unseren Kunden abgeschlossenen oder abzuschließenden Vertrags. Nicht als unser Eigentum gekennzeichnete Marken und sonstige Bezeichnungen stehen auch dann im Eigentum ihres jeweiligen Inhabers, wenn auf geschützte Rechte im Einzelfall nicht gesondert hingewiesen wird.

©SHD 07/2008

Effektives Arbeiten mit dem Service- und Informationstool von SHD



Was ist ISIS?

ISIS ist Online-Servicetool und Informationsdatenbank in einem. Es bietet Ihnen die Möglichkeit, Servicefälle online zu erfassen, zu verwalten und zu beobachten. Sie können Programmstände abrufen und wichtige Informationen zu Ihrem Systemumfeld und Ihrer Anwendungssoftware erhalten.

Starke Vorteile für das interaktive Servicetool von SHD

- Sie können Servicefälle 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr eröffnen und erfassen.
- Die Qualität der Aussagen steigt, da die Servicefälle besser klassifiziert werden können.
- Informationsverluste werden minimiert.
- Servicefälle können mit Ihren eigenen Worten beschrieben werden. Screenshots oder sonstige Dateien können als wichtige Informationen für den Servicemitarbeiter beigefügt werden.
- Sie haben immer direkten Einblick in den Bearbeitungsfortschritt – zusätzliche Informationen können jederzeit hinzugefügt werden.
- Neben der Funktion als Servicetool ist ISIS auch eine zentrale Informationsdatenbank. Nützliche Tipps und Tricks zu den SHD-Lösungen werden hier hinterlegt und können vom Anwender jederzeit eingesehen werden. So erledigt sich mancher Servicefall schon vor der Erfassung.

Tipps und Tricks für den effizienten Umgang mit ISIS

Bei welchen Servicefällen sollten Sie ISIS nutzen?

Grundsätzlich sollten Sie ISIS aufgrund der bereits erwähnten Vorteile für alle Servicefälle nutzen. Es spart Ihnen Zeit und Aufwand. In Crisisfällen, wie z.B. beim Ausfall der Kassensoftware oder bei einem Systemstillstand, steht Ihnen auch weiterhin unser Servicetelefon mit direktem Ansprechpartner zur Verfügung.

Wie arbeitet man mit ISIS?

Sie starten das Online-Tool ISIS über die Homepage www.shd.de. Durch Klicken des Buttons Service kommen Sie ins ISIS-Menü. Die Online-Anmeldung im System erfolgt durch die Eingabe der Kundennummer und des persönlichen Kennworts. So ist Missbrauch ausgeschlossen. Zugriffsrechte und Ansichten werden benutzerabhängig gesteuert.



Die Kundennummer und ein persönliches Kennwort machen Ihre Eingaben sicher und schützen vor Missbrauch.

Sammelanfragen aufgeben

Für kleinere Anfragen, die sich im Laufe des Tages sammeln, bietet es sich an, diese zu einem Zeitpunkt des Tages gebündelt aufzugeben, in einzelnen Servicefällen erfasst. So kann der bearbeitende Servicemitarbeiter ggf. mehrere Punkte nacheinander mit Ihnen während eines einzigen Telefonats besprechen.

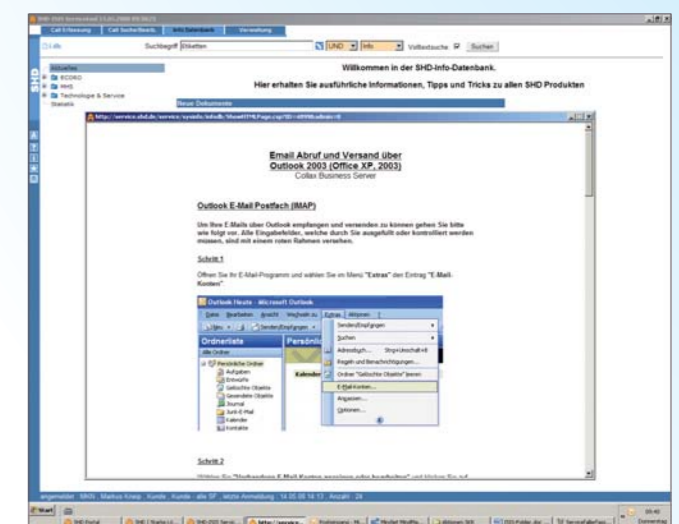
Oft lohnt vorab ein Blick in die Infodatenbank

Nutzen Sie die Informationsdatenbank in ISIS. Denn hier sind bereits viele Informationen über häufige Fehlermeldungen bzw. Servicefälle in einer FAQ-Datenbank zusammengefasst. Für Sie ist somit ersichtlich, was Sie eventuell selbst erledigen können, um den Fehler zu beheben, bzw. welche Informationen vom Service für die Bearbeitung benötigt werden.

Beispiele nicht vergessen

Für Fragen, bei denen es sich um Druckprobleme bei Rechnungen, Etiketten etc. handelt, ist es erforderlich, das Druckergebnis direkt vor Augen zu haben. Daher ist es sinnvoll, beim Erfassen des Servicefalls gleichzeitig entsprechende Beispiele als Dokumente mit einzutragen oder zusätzlich per Fax oder Mail an SHD zu senden.

Für Fragen zu Kaufverträgen, Artikeln, Lieferanten, Konten und allen Daten, die sich durch Nummern identifizieren lassen, sollten diese ebenfalls in die jeweilige Erfassung mit eingetragen werden. Das spart viel Zeit.



Die ISIS-Infodatenbank bietet Ihnen nützliche Tipps zu den Lösungen von SHD.