

Optimierung TimeTool-Supportprozess

Liebe TimeTool-Anwenderinnen und -Anwender

Seit langer Zeit steht Ihnen unter der Adresse www.timetool.ch/support der «Einstiegspunkt» zu unserem Support-Portal zur Verfügung. Wir möchten uns an dieser Stelle für die rege Nutzung unserer Helpdesk-Leistungen sowie die konsequente Verwendung der zentralen URL herzlich bei Ihnen bedanken.

Info: Aus Gründen der Nachvollziehbarkeit in Bezug auch auf Datenschutz und Einhaltung der Informationssicherheitsrichtlinien dürfen unserer Mitarbeiter Ihre Anfragen ohne Vorliegen einer Support-Anfrage nicht mehr bearbeiten.

Um Ihnen in Zukunft noch effizienter und vor allem zielgerichteter Unterstützung anbieten zu können, möchten wir den gesamten Prozess von Ihrer Anfrage bis hin zum Ticket-Abschluss bestmöglich optimieren.

Zu diesem Zweck bitten wir Sie künftig möglichst aussagekräftige und exakte Informationen zu Ihrer Anfrage zu erfassen. Wir können Sie optimal unterstützen, wenn Sie beim Erstellen einer Support-Anfrage folgende Punkte (Checkliste) beachten:

1. Kurzbeschreibung (Titel) der Anfrage

Bitte nutzen Sie bereits einen prägnanten, verständlichen Titel (z.B. Frage zu IST Zeit bei Mitarbeiter xy am 13.1.2022)

2. Beschreibung der Problemstellung

Erläutern Sie uns möglichst prägnant die aufgetretene Störung in wenigen Sätzen.

3. Welche Person / welches Projekt?

Nennen Sie uns bitte unbedingt den Namen, die Personalnummer und den Login der betroffenen Person wie auch im Rahmen der Projektzeiterfassung das betroffene Projekt resp. bei Planung den Planungstag.

4. Wann?

Geben Sie uns bitte an, per welchem Datum eine Störung bei einer Person oder einem Projekt vorliegt (in Zeitpunkt-bezogenen Fällen).

5. Welche Ansicht?

Bitte teilen Sie uns mit, welche Ansicht (sprich Maske) resp. welche Ansichten betroffen sind resp. in welchem Programm-Bereich die Störung ersichtlich ist.

6. Haben Sie Screenshots erstellt?

Bilder sprechen mehr als Worte.... Legen Sie uns, wenn immer möglich, erstellte Screenshots zur aufgetretenen Störung bei.

Durch Angabe dieser Informationen im Rahmen der Ticket-Eröffnung können wir die Analysezeit Ihrer Anfrage reduzieren und die Dauer der Ticket-Bearbeitung im Support gesamthaft optimieren. Dies führt Ihrerseits zu tieferen Kosten und unsererseits zu einer optimierten Ressourcen-Nutzung.

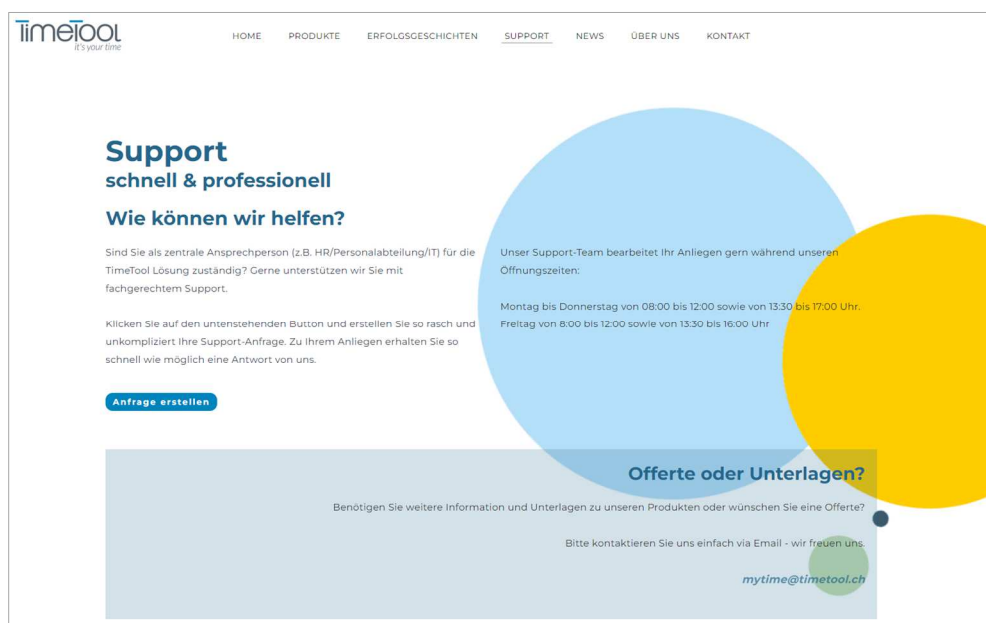
Wir freuen uns auf Ihre nächste Support-Anfrage mit möglichst vielen Informationen und danken Ihnen für die Kenntnisnahme dieser Informationen.

Ihr TimeTool Team

Anleitung zur Erstellung einer Support-Anfrage

Wir bitten Sie bei Anfragen für Unterstützung wie folgt vorzugehen:

1. Starten Sie unsere Webseite www.timetool.ch und wählen Sie das Menü «Support» oder rufen Sie direkt die URL www.timetool.ch/support auf.



2. Klicken Sie auf den Button «Anfrage erstellen»



3. Tragen Sie den Namen Ihres Unternehmens ein und erfassen Sie wenn möglich Ihre Kundennummer an. Die Kundennummer finden Sie auf sämtlichen Vertragspapieren und Rechnungen der TimeTool AG.

Markieren Sie anschliessend das Rechteck bei «ich bin kein Roboter».

4. Erfassen Sie in der erscheinenden Maske als erstes einen prägnanten und aussagekräftigen Titel, welche Ihre Anfrage kurz umschreibt.

Im Abschnitt «Details» bitten wir Sie um Angabe möglichst vieler Informationen zur Anfrage. Beachten Sie dabei die in diesem Dokument aufgeführte Checkliste mit diesen Punkten:

1. Detaillierte Beschreibung der Problemstellung
2. Welche Person / welches Projekt?
3. Wann?
4. Welche Ansicht?
5. Screenshots erstellt?

Laden Sie erstellte Screenshots oder andere wichtige Dokumente in den Bereich «Anhänge» und drücken Sie anschließend auf den Button «Weiter».

- Füllen Sie im letzten Schritt die Felder mit Ihren persönlichen Kontaktangaben aus. Bitte teilen Sie uns unter «Erreichbarkeit» allenfalls mit, wann wir Sie am besten kontaktieren können. Bestätigen Sie im Anschluss mit Klick auf den Button «Abschicken».

TimeTool
it's your time

NEUE ANFRAGE
Erstellen Sie in wenigen Schritten eine neue Support-Anfrage

1 Angaben zur Firma
Wem können wir helfen?

2 Details zur Anfrage
Wie können wir behilflich sein?

3 **Kontaktangaben**
Wie erreichen wir Sie?

Anrede* Mrs Mr

Vorname*

Nachname*

Telefon*

Email*

Erreichbarkeit

Aus Sicherheitsgründen wird Ihre IP-Adresse beim Abschicken Ihrer Anfrage gespeichert.

Zurück Abschicken

Sobald Ihre Anfrage erfolgreich bei uns eingegangen ist, erhalten Sie eine automatisch generierte Bestätigung per E-Mail.