

Newsletter

Info



Dezember 2015

Sehr geehrte **Tourbo-Soft** Kunden,

mit diesem Newsletter möchten wir Sie über unsere neue Plattform „Tourbo-soft Service Desk“ für die direkte Kommunikation mit unserem Support-Team informieren.

Ab **01.01.2016** haben Sie die Möglichkeit ihre Anfragen direkt über die Plattform abzuwickeln. Dabei ist es egal ob es sich um eine Supportanfrage, einen Terminwunsch für eine Updateinstallation oder Systemmigration, eine Hardwarebestellung oder eine Anfrage zu einer von ihnen gewünschten Funktionalität handelt.

Alle Themen werden in Zukunft über eine Plattform abgewickelt. Ihre Vorteile:

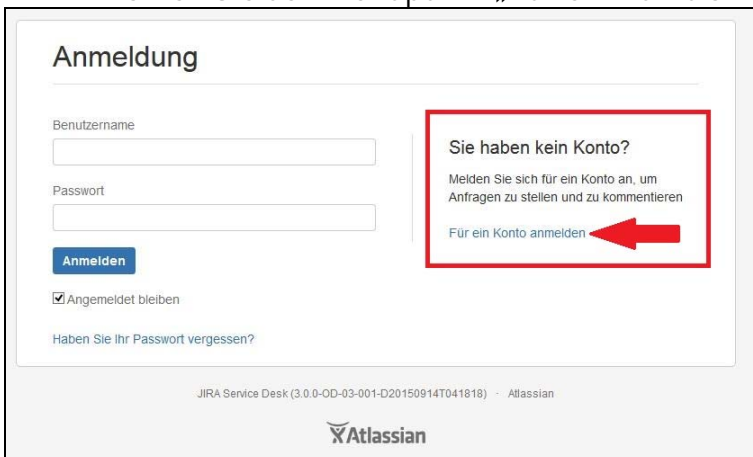
- ✔ Ständiger Überblick über den aktuellen Stand Ihres Anliegens durch eigenes Login
- ✔ Direkter Zugriff auf FAQ und Handbücher per Stichwortsuche
- ✔ Mitarbeiterunabhängiger Informationsfluss durch transparente Dokumentation
- ✔ schneller Kontakt zum zuständigen Supportmitarbeiter
- ✔ E-Mail Benachrichtigung bei Statusänderung ihre Anliegen

I. So gelangen Sie zum „Tourbo-soft Service Desk“ und erstellen eine Anfrage

1. Besuchen Sie:

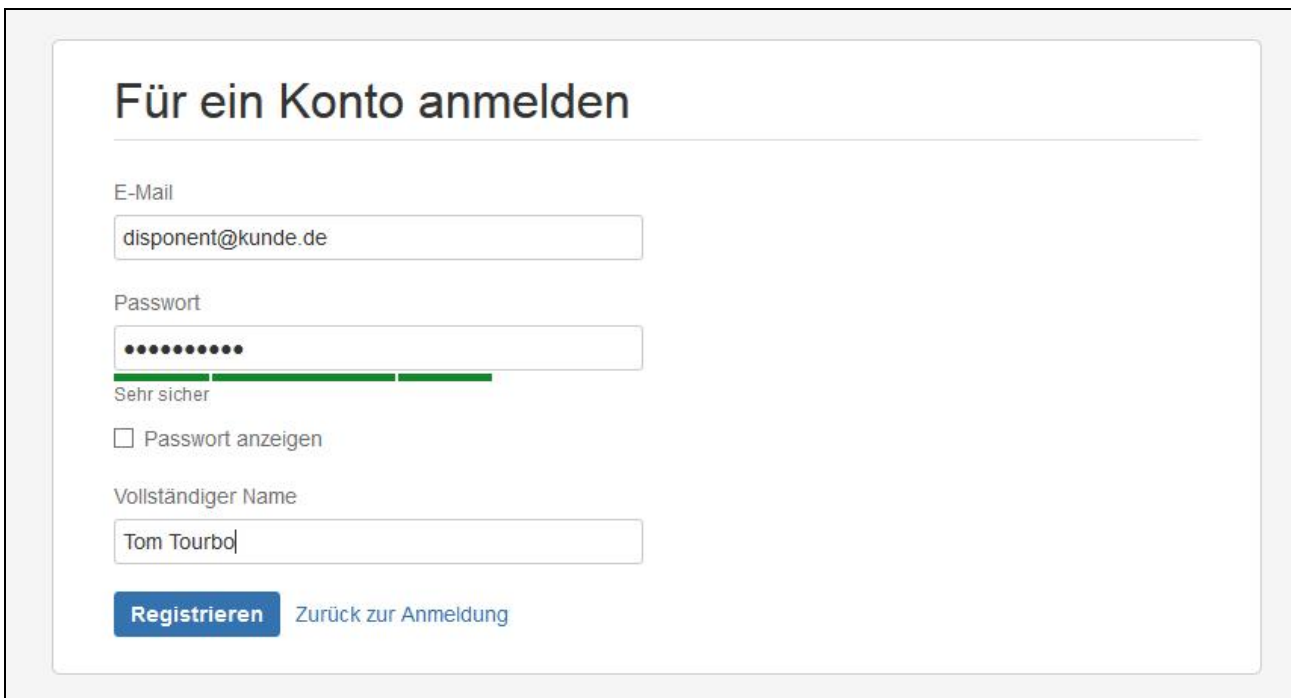
<https://tourbosofthelpdesk.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/2>

2. Wählen Sie den Menüpunkt „Für ein Konto anmelden“ :



The screenshot shows the 'Anmeldung' (Login) page. It features input fields for 'Benutzername' and 'Passwort', an 'Anmelden' button, a checkbox for 'Angemeldet bleiben', and a link for 'Haben Sie Ihr Passwort vergessen?'. A red box highlights the text 'Sie haben kein Konto?' with a sub-link 'Für ein Konto anmelden' indicated by a red arrow.


3. Dort und geben Sie ihre Email Adresse, ein selbst gewähltes Passwort und Ihren Namen ein. Ihre Email Adresse ist ihr Benutzername für zukünftige Anmeldungen.



The screenshot shows the 'Für ein Konto anmelden' (Register) page. It includes input fields for 'E-Mail' (disponent@kunde.de), 'Passwort' (masked with dots), and 'Vollständiger Name' (Tom Tourbo). A password strength indicator shows 'Sehr sicher' with a green bar. There is a checkbox for 'Passwort anzeigen' and a 'Registrieren' button with a 'Zurück zur Anmeldung' link.





4. Klicken Sie auf „Registrieren“

5. Sie sind nun direkt angemeldet und sehen den Startbildschirm unseres Service Desk. Wir empfehlen Ihnen die Seite nun direkt in den Favoriten ihres Browsers zu speichern um in Zukunft direkt und schnell zugreifen zu können.
6. Sie haben die Auswahl zwischen vier Kategorien für Ihre Anfrage. Welche Kategorie für Sie in Frage kommt, entscheiden Sie selbst anhand der Kurzbeschreibung unter jeder Kategorie:



Tourbo-Soft Help Center
Tourbo-soft Service Desk

Herzlich Willkommen! Sie können aus den bereitgestellten Optionen eine Tourbo-soft Service Desk Anfrage auswählen.

-  **IT-Hilfe erhalten**
Hilfe für allgemeine IT-Probleme und Antworten auf Fragen erhalten [Beispiel]
-  **Hardware benötigt**
Anfragen oder Bestellungen von Hardware oder Zubehör
-  **Update erwünscht**
Terminanfragen oder allgemeine Anfragen zu gewünschten Updates
-  **Funktion benötigt**
Anfragen nach neuen Funktionalitäten oder Programmerweiterungen

7. Wählen Sie eine Kategorie

8. Beispiel für Kategorie „IT-Hilfe“: Füllen Sie alle Felder aus, wählen Sie unten das Ihre Anfrage betreffende Modul aus und fügen ggf. einen Anhang an (z.B.: Screenshot). *In der Kategorie Update erwünscht können Sie zusätzlich einen Wunschtermin aus dem Kalender wählen („Fälligkeitsdatum“):*

Tourbo-Soft Help Center / Tourbo-soft Service Desk

IT-Hilfe erhalten

Hilfe für allgemeine IT-Probleme und Antworten auf Fragen erhalten [Beispiel]

Kurzbeschreibung

 z.B. "ich kann keinen Fahrer zuordnen"

Detaillierte Beschreibung

Aufträge wurden markiert, anschließend "Tourenberechnung" geklickt. Es entstehen 3 Touren, in der ersten wird das Zeitfenster 6-7 Uhr nicht eingehalten, das Fahrzeug ist erst um 7:44 Uhr an der Abladestelle. Warum wird das Zeitfenster nicht eingehalten?


Bitte geben Sie eine detaillierte Beschreibung ein. Hilfreich sind Angaben zu den Rahmenbedingungen, wie eine Beschreibung der letzte Aktion, die Sie durchgeführt haben bevor die Frage auftauchte oder ob es irgendwelchen Änderungen auf Ihrem System oder Netzwerk gab.

Tourbo Modul

Tourbo.route

Auf welches Modul bezieht sich Ihre Frage (Tourbo.route, Tourbo.store, etc.)?

Anhang (optional)




Fügen Sie wenn möglich einen Screenshot an, falls es z.B. eine Fehlermeldung gab

Datei(en) auswählen

Erstellen Abbrechen

9. Schließen Sie die Anfrage über „Erstellen“ ab.

10. Sie bekommen nun Ihren Eintrag angezeigt und sehen den aktuellen Status „Wartet auf Support“. Außerdem sehen sie unsere interne Vorgangsnummer zu Ihrer Anfrage. Bei der Kommunikation mit unserem Support dient diese zum schnelleren Auffinden ihres Anliegens (hier TSDE-10) :



Tourbo-Soft Help Center / Tourbo-soft Service Desk

Ein Zeitfenster wird nicht eingehalten WARTET AUF SUPPORT

Verweis: TSDE-10

beteiligte Personen

richter@ra-logistik.de
Ersteller

Sie können

[Einen Kommentar hinzufügen](#)

[Anhang hinzufügen](#)

Aktivität

richter@ra-logistik.de Heute 11:24 AM AKTUELLSTE

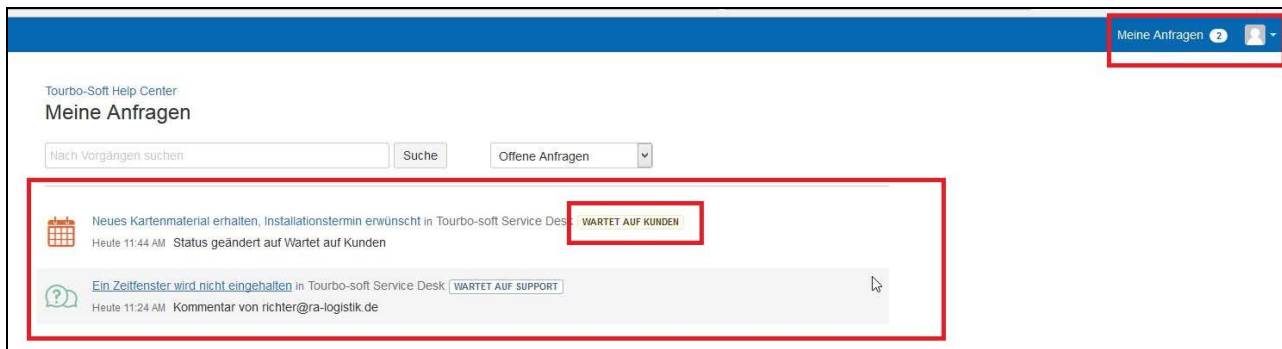
Details Heute 11:24 AM

Detaillierte Beschreibung

Aufträge wurden markiert, anschließend "Tourenberechnung" geklickt.
Es entstehen 3 Touren, in der ersten wird das Zeitfenster 6-7 Uhr nicht eingehalten, das Fahrzeug ist erst um 7:44 Uhr an der Abladestelle.
Warum wird das Zeitfenster nicht eingehalten?

Tourbo Modul
Tourbo.route

11. Unser Support sieht die von Ihnen erstellte Anfrage und bearbeitet diese je nach Eingangszeitstempel und Dringlichkeitseinschätzung.
12. Sobald die Anfrage vom Support bearbeitet wurde, ändert sich der Status (z.B.: auf „Wartet auf Kunde“ → wenn es nur eine Antwort vom Support gab, oder auf „in Bearbeitung“ → wenn die Anfrage genauer untersucht wird und erst eine Lösung erarbeitet werden muss.) und Sie erhalten eine Mail an ihre bei der Anmeldung hinterlegte Adresse.
13. Sie können Ihre gesamten Anfragen unter „Meine Anfragen“ einsehen:



Meine Anfragen 2

Tourbo-Soft Help Center

Meine Anfragen

Nach Vorgängen suchen

Neues Kartenmaterial erhalten, Installationstermin erwünscht in Tourbo-soft Service Desk WARTET AUF KUNDEN
Heute 11:44 AM Status geändert auf Wartet auf Kunden

Ein Zeitfenster wird nicht eingehalten in Tourbo-soft Service Desk WARTET AUF SUPPORT
Heute 11:24 AM Kommentar von richter@ra-logistik.de

14. Im Standard zeigt die Ansicht immer die offenen Anfragen, ältere bereits geschlossene Anfragen sehen Sie wenn sie die Auswahl ändern:



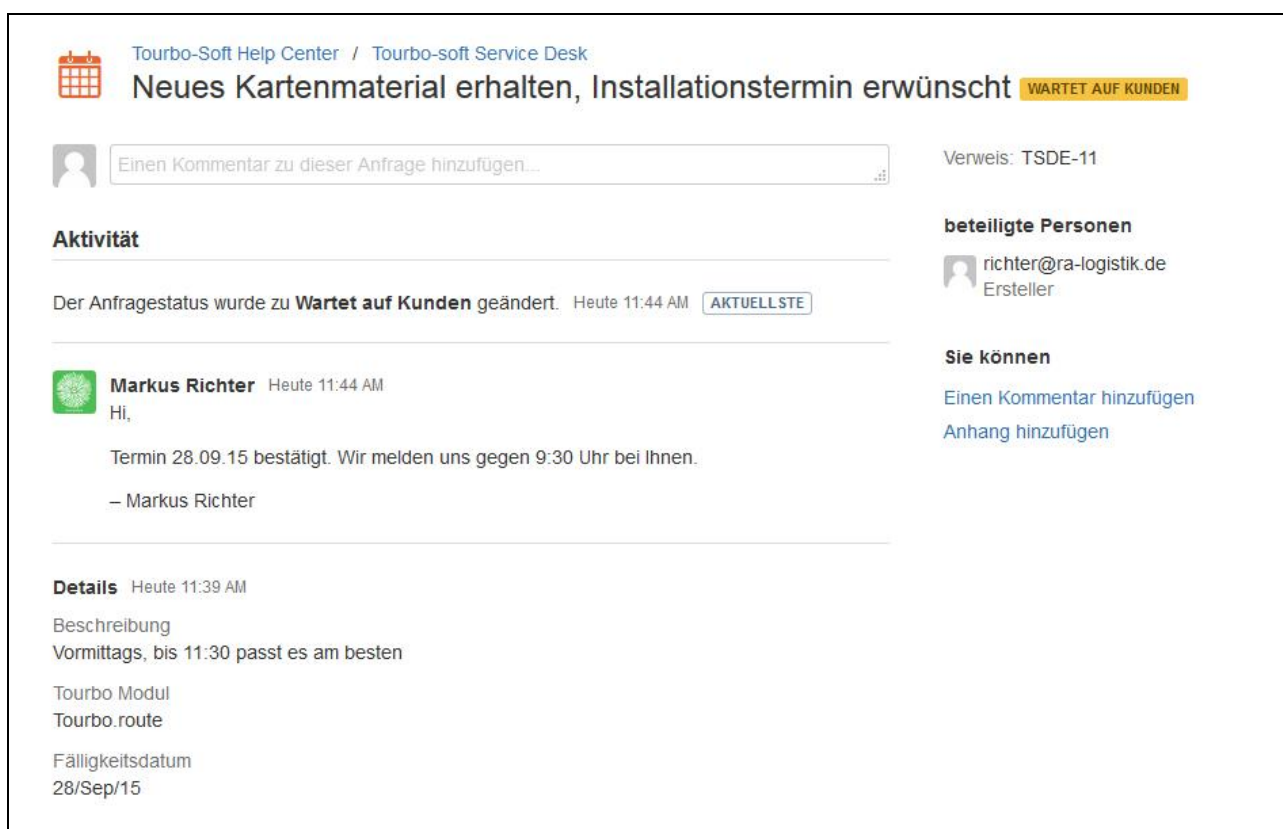
Tourbo-Soft Help Center
Meine Anfragen

Nach Vorgängen suchen

Offene Anfragen
Alle Vorgänge
Offene Anfragen
Geschlossene Anfragen

Neues Kartenmaterial erhalten, Installationstermin erwünscht in Tourbo-soft Service Desk **WARTET AUF KUNDEN**

15. Mit einem Klick auf eine Ihrer Anfragen wechseln Sie in die Detailansicht der Anfrage und sehen z.B. die Antwort des Supportmitarbeiters. Die Historie ist nach Aktualität von Oben nach Unten sortiert, die letzte Aktion steht immer ganz oben:



Tourbo-Soft Help Center / Tourbo-soft Service Desk
Neues Kartenmaterial erhalten, Installationstermin erwünscht **WARTET AUF KUNDEN**

Einen Kommentar zu dieser Anfrage hinzufügen...

Verweis: TSDE-11

Aktivität

Der Anfragestatus wurde zu **Wartet auf Kunden** geändert. Heute 11:44 AM **AKTUELLSTE**

beteiligte Personen

richter@ra-logistik.de
Ersteller

Sie können

Einen Kommentar hinzufügen
Anhang hinzufügen

Markus Richter Heute 11:44 AM
Hi,
Termin 28.09.15 bestätigt. Wir melden uns gegen 9:30 Uhr bei Ihnen.
– Markus Richter

Details Heute 11:39 AM

Beschreibung
Vormittags, bis 11:30 passt es am besten

Tourbo Modul
Tourbo.route

Fälligkeitsdatum
28/Sep/15

II. Zugriff auf die Tourbosoft FAQ und Handbücher bzw. Anleitungen

Über den Tourbo-soft Service Desk haben Sie Zugriff auf eine kontinuierlich wachsende Datenbank von FAQ und Anleitungen („Wiki“).

1. Um auf diese Wissensdatenbank zuzugreifen geben Sie einfach ein möglichst eindeutiges Stichwort in das Feld „Finden Sie eine Lösung“ ein:

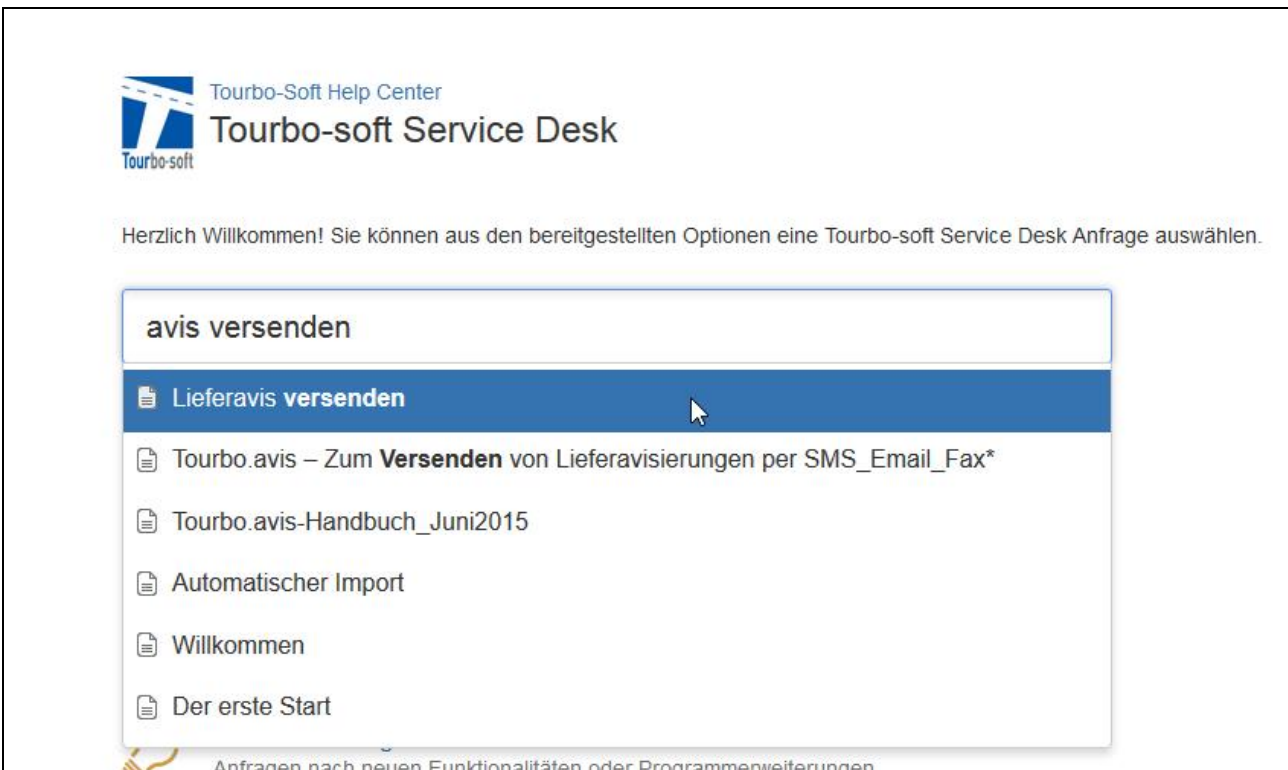


Tourbo-Soft Help Center
Tourbo-soft
Tourbo-soft Service Desk

Herzlich Willkommen! Sie können aus den bereitgestellten Optionen eine Tourbo-soft Service Desk Anfrage auswählen.

[IT-Hilfe erhalten](#)

2. Sie erhalten eine Liste von Vorschlägen, die zu Ihrer Eingabe passen:



Tourbo-Soft Help Center
Tourbo-soft
Tourbo-soft Service Desk

Herzlich Willkommen! Sie können aus den bereitgestellten Optionen eine Tourbo-soft Service Desk Anfrage auswählen.

- Lieferavis versenden**
- Tourbo.avis – Zum **Versenden** von Lieferavisierungen per SMS_Email_Fax*
- Tourbo.avis-Handbuch_Juni2015
- Automatischer Import
- Willkommen
- Der erste Start

Anfragen nach neuen Funktionalitäten oder Programmweiterungen

Wir hoffen **durch dieses neue Angebot unseren Kundenservice weiter verbessern zu können** und Ihnen als Kunden eine Möglichkeit zu geben, selbstständig und schnell an die benötigten Informationen zu gelangen. Darüber hinaus **erhalten Sie mit unserem Service Desk einen optimalen Überblick über alle Ihre Anfragen** und die dazugehörige Historie.

Wir sehen in diesem Service zudem den Vorteil, alle Kontaktaufnahmen aus Kundensicht unabhängig von den einzelnen Mitarbeitern im Hause Tourbo-soft zu dokumentieren. Ein Informationsverlust durch temporäre Abwesenheit wird somit minimiert und **Ihre Anfragen können schneller bearbeitet werden.**

Für Ihr Feedback zu diesem neuen Service stehen wir ihnen gern und wie gewohnt unter +49 (0)561/93568-29 oder support@tourbosoft.de zur Verfügung.