



**INFINIGATE MSP**  
.... Adding Security to MSP & Cloud

**GFI Software**<sup>TM</sup>  
Aurea SMB Solutions

# GFI Helpdesk



## **GFI** HelpDesk

### **Supportanfragen, Ticketmanagement, FAQ Datenbank & Chatfunktionen in einer integrierten Helpdesk-Lösung**

Ein gut strukturierter Kundensupport ist für Dienstleistungsunternehmen unabdingbar. Auch firmeninterne Anfragen wollen schnell und effektiv bearbeitet werden, um die Produktivität im Unternehmen aufrecht zu halten. Mit GFI HelpDesk gibt es in der GFI Lösungsfamilie ein brandneues Ticket Management-Tool, mit dem Sie organisiert, zeitsparend und produktiv arbeiten können.

- **Einfache Verwaltung von Kundenanfragen & Support**
- **Übersichtliche Darstellung der gesamten Kundenhistorie**
- **Zusatzfunktionen, wie Chatbots, die über klassische Supportsysteme hinausgehen**

### **Einfaches Management der Kundenanfragen und -support**

GFI HelpDesk ist eine selbst gehostete Service-Desk-Software, die mehrere Supportfunktionen vereint:

- Kunden können Tickets einfach über E-Mail, Chat oder andere Anwendungen einstellen, durch eine Trackingfunktion ist der Status der Anfrage stets nachvollziehbar und transparent.
- Mitarbeiter können Support-Tickets sehen, erstellen, zuweisen und schließen, innerhalb des Unternehmens können Probleme gemeinsam über Helpdesk-Notizen kollaborativ gelöst werden.
- Über definierte Regeln können Tickets automatisch beantwortet oder weitergeleitet werden, z. B. über die Eigenschaften von Tickets, den Ticket-Inhalt, die Art des Kunden und vieles mehr.
- Fügen Sie über HelpDesk einen Chat auf Ihrer Webseite ein, um direkt mit Ihren Kunden in die Interaktion zu gehen und Support anzubieten.

## Die gesamte Kundenhistorie auf einen Blick

GFI HelpDesk kann jede Interaktion des Kunden mit dem Unternehmen zusammenführen. Seitenaufrufe, Bestellungen und die Versandhistorie kann protokolliert werden. Support-Teams können so auf einen Blick alle vorangegangenen Aktionen des Kunden einsehen und spezifischer auf Kundenanfragen eingehen. Dadurch wird der Support für den Kunden passgenau und dabei einfacher und übersichtlicher für das Support Team.

- Vorinstallierte Standardberichte und anpassbare Berichterstellung zu Supportanfragen der einzelnen Kunden
- Mehrsprachigkeit: Unterstützen Sie Ihre Kunden in mehreren Sprachen: Deutsch, Englisch, Italienisch, Spanisch, Französisch, Portugiesisch, Russisch und Niederländisch
- Erstellen Sie Ihre eigene FAQ Datenbank: Generieren und fügen Sie eine Bibliothek mit Informationen, Anleitungen und Anweisungen hinzu, um Ihren Kunden zu häufig gestellten Anfragen schnell und standardisiert Antworten liefern zu können.
- SLAs: Erstellen Sie SLAs für Reaktions- oder Lösungszeiten zur Verfolgung von Tickets
- Leistungsstarke Theme-Engine zur vollständigen Anpassung des Erscheinungsbilds von GFI HelpDesk. Passen Sie die Templates an Ihr Unternehmensbild / CI an, um Kunden ein einheitliches Erlebnis zu bieten.

## HelpDesk Case & Helpdesk Fusion:

GFI Helpdesk ist in zwei Versionen verfügbar: HelpDesk Case und HelpDesk Fusion. \* Die Chatfunktion ist ausschließlich in Fusion enthalten. Wenn Sie bereits GFI Unlimited nutzen, können Sie GFI Helpdesk direkt installieren. Mit 10 seats GFI Unlimited erhalten Sie 3 User-Lizenzen für GFI Helpdesk. Ab 20 seats erhalten Sie dann 4 User-Lizenzen, ab 30 seats 5 User-Lizenzen für GFI Helpdesk.

### Systemanforderungen:

GFI HelpDesk kann in der kundeneigenen Infrastruktur, on premise oder in jeder Public Cloud-Infrastruktur gehostet werden, die MySQL und PHP 7.1+ unterstützt.

### Hardware: [Kostenlose Testversion:](#)

- 2 GB RAM
- 20 GB Hard Disk Space
- 2 GHz CPU

### OS:

- Windows
- Linux
- (RedHat, CentOS, Ubuntu, Debian)
- PHP 7.1+
- MySQL 5.6.31+ or MariaDB 10+ (recommended)

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Kontaktperson: Thomas Queisser

[msp@infinigate.ch](mailto:msp@infinigate.ch)

+41 41 799 01 07