

Datto Autotask PSA Dokumentenmanager



Managed Services Provider (MSPs) müssen in der Lage sein, potenzielle Probleme vorherzusehen und sie so gut wie möglich zu verhindern, um Kunden einen qualitativ hochwertigen Service bieten zu können. Wenn Probleme auftreten, erwarten Kunden, dass sie schnell gelöst werden. Das ist allerdings viel leichter gesagt als getan. IT-Experten verbringen viel Zeit damit, hilfreiche Informationen zu suchen. Oftmals gibt es keinen Zugang zu den Kenntnissen von Einzelpersonen, und Prozesse werden nicht optimiert oder sind nicht wiederholbar.

Für MSPs, die Autotask PSA verwenden, kann der Dokumentenmanager die Optimierung der Dokumentationsnutzung und -organisation unterstützen, um Zeit zu sparen und einen besseren Service zu bieten.

Effizienzsteigerung für Techniker

Der Autotask PSA Dokumentenmanager verbessert die Effizienz der Techniker durch einen schnellen und einfachen Zugriff auf Dokumentationen, Referenzartikel und vom Kunden organisierte Assets, so dass sie weniger Zeit mit dem Suchen von Antworten verbringen. Die Dokumentation kann mit PSA-Tickets verknüpft werden, um die Schritte zu verstehen, die zur Behebung des Problems und zur Verbesserung der operativen Preisfestsetzung erforderlich sind. Dank des Dokumentenmanagers hat der Kunde selbst Zugriff auf hilfreiche Dokumente und muss Sie nur in kritischen Situationen kontaktieren.

Sicherstellung von Verantwortlichkeit und Standardisierung

Der Dokumentenmanager kann Techniker dabei unterstützen, ihre Service Level Agreement (SLA)-Ziele zu erreichen und die Standardisierung der Verfahren sicherzustellen, um einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten. Erstellen, überarbeiten und genehmigen Sie schnell und einfach Dokumente, um Standardverfahren zu entwickeln, einfach auf Wissensdatenbank-Artikel und Support-Handbücher zu verweisen und Checklisten in das Ticket hochzuladen. Dadurch schaffen Sie wiederholbare Prozesse und beschleunigen die Einbindung neuer Mitarbeiter.

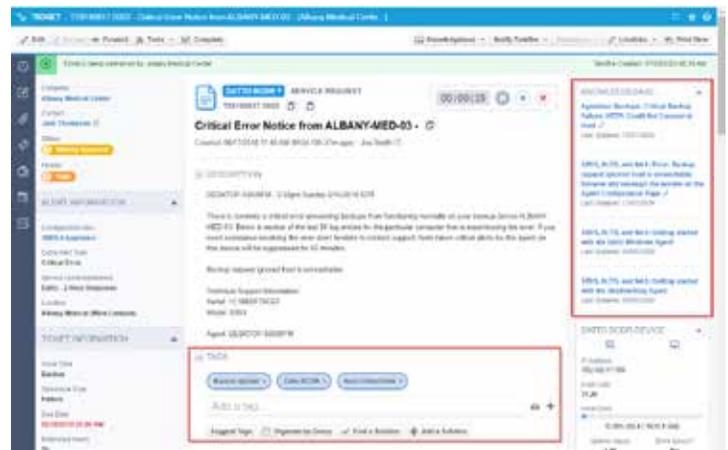
Darüber hinaus ermöglicht der Dokumentenmanager MSPs das einfache Verwalten auslaufender Verträge. Autotask PSA überwacht und verfolgt automatisch die SSL-Zertifikate und -Domänen der Kunden und bietet vor dem Ablauf automatisierte

Erinnerungen, um sicherzustellen, dass Ihre Kunden keine Verlängerung verpassen.

Einblicke vertiefen

Mit dem Dokumentenmanager können Sie die Beziehungen zwischen Kunden, deren Assets und Konfigurationselementen besser verstehen, indem Sie die kritische Dokumentation an einem einzigen Ort zentralisieren. Auf diese Weise können Benutzer schnell die richtigen Dokumente finden und die möglichen Auswirkungen von Änderungen verstehen.

Planen Sie noch heute eine Demo, um mehr über Autotask PSA Dokumentenmanager und darüber zu erfahren, wie Ihr MSP die Effizienz durch effektive Dokumentation verbessern kann.



datto

Hauptsitz des Unternehmens

Datto, Inc.
101 Merritt 7
Norwalk, CT 06851
USA
partners@datto.com
www.datto.com
+1 888 294 6312

Weltweite Standorte

USA: +1 888 294 6312
Kanada: +1 877 811 0577
EMEA: +44 (0) 118 402 9606
Australien: +61 (02) 9696 8190
Singapur: +65 3158 6291

©2020 Datto, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Aktualisiert im April 2021