



i-net HelpDesk

einfach

schnell

flexibel

ITIL®-konform



“Welche FUNKTIONALITÄT bekomme ich mitgeliefert?”



The screenshot shows the i-net HelpDesk interface. The window title is "i-net HelpDesk". The top menu bar includes "Anfragen", "Aufträge", "Inventar", "Berichte", and "Wissensbasis". Below the menu bar is a toolbar with various icons and a "Quick-Ticket anwenden ..." button. The main area is divided into a left sidebar and a central table.

Offene Aufträge (13) 6

- 1 - First Level Support (5) 3
 - Lager (1)
 - Werk Nord (1)
 - Adam (1) 1
 - Hauptverwaltung (1) 1
 - Gruber (1) 1
 - Werk Süd (1) 1
 - Wolters (1) 1
 - Werk Nord (1) 1
- 2 - Second Level Support (1)
- 3 - Entwicklung (1)
- 4 - Workflow (1)
- 5 - Eskalation (1) 1
- 6 - Extern (1)
- 7 - Datenbank-Admin (1)
- 8 - Netzwerk-Admin (1) 1
- 9 - IT-Leitung (1) 1

!	✓	0	Auf.-Nr.	Kategorie	Nachname	Betreff	ITIL
!		0	26	Hardware\Server	McKain	Dateiablage	Incident
		0	24	Microsoft\Outlook	Hiendl	E-Mail-Eingang	Incident
		0	12	Microsoft\Excel	Mayer	Excel startet nicht	Incident
		11		Sonstiges	Lapierre	Lizenz abgelaufen	Change Request
		10		Software\SAP R3	Koch	Feature Request / Anfrage	Service Request
		0	9	Monitor\Sony G500	Berger	Monitor ist dunkel	Incident
!		8		Hardware\Server	Weber	Server Neustart	Known Error
		0	7	Netzwerk\Router	Lünser	Log-Dateien anbei	Incident
		6		Projekt\Migration	Hallmann	Automatisierte Aufträge	Problem
		5		Microsoft\Word	Deneuve	Serienbrief in Word	Incident
		0	4	Hardware\PC	McKain	Probeversion: Adminrechte	Incident
		3		Microsoft\IIS	Brandt	Internetzugang	Standard Change
		2		Projekt\Migration	Berger	Projektphase	Incident

Bearbeitung durch: **Dave Morck** 19.Mrz.08 10:39 Anfragen

Ich kann keine Serienbriefe in Word erstellen.

Bitte um Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen,

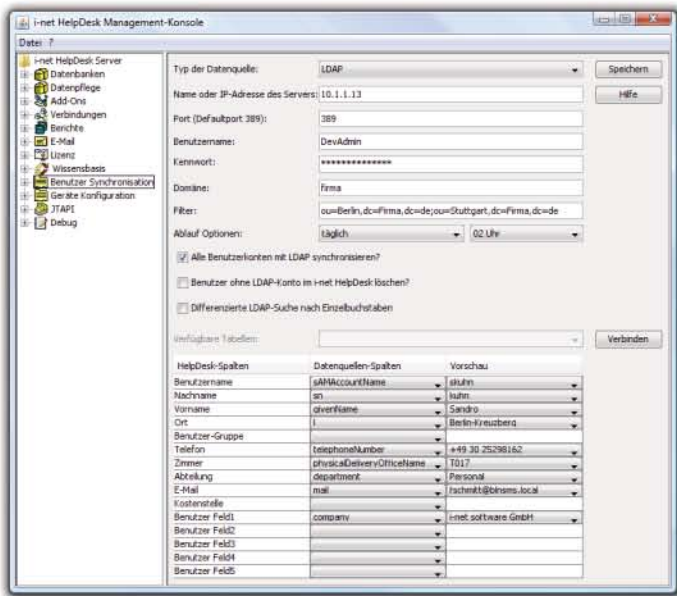
Axel Deneuve

Der i-net HelpDesk bietet fünf Kernmodule: Anfragen (Dispatch), Aufträge (Ticketbearbeitung), Inventar (CMDB), Berichte (Reporting) und Wissensbasis (Knowledge Base). Sämtliche Unterfunktionen sind sofort nach der Installation ohne spezielles Customizing nutzbar. Alle Features sind möglichst einfach zu finden und bedienen. Das Anlegen und Bearbeiten von Tickets soll ohne Schulungsaufwand möglich sein.

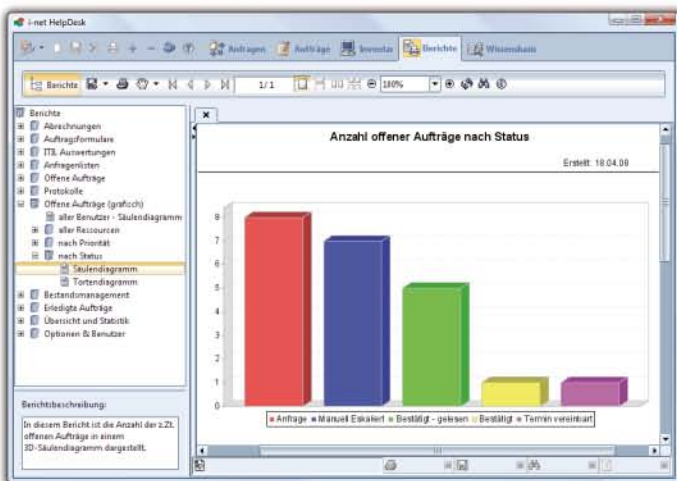
Weitere Screenshots finden Sie hier: http://www.inetsoftware.de/products/helpdesk/uebersicht_screenshots.html

Funktionen:

- volle Intra-/Internetfähigkeit
- läuft auf Windows- und Linux-Servern
- IIS oder Apache als WebServer möglich
- automatisierter LDAP-Import
- E-Mail-Optionen via SMTP und IMAP
- mehrere IMAP-Konten für themenbezogene Call-Aannahme
- frei konfigurierbare E-Mail-Templates zum Versenden
- Import-Assistent für ODBC-Datenquellen
- Add-Ons für externe Datenbanken
- automatischer Reconnect des Clients
- Authentifizierung über Webserver oder HelpDesk-Datenbank möglich
- alternativer StandAlone-Client
- ITIL®-Unterstützung
- Master-Slave-Beziehungen von Incidents und Problems/ Change Requests
- Ressourcen-Manager
- Berücksichtigung von Standard-Arbeitszeiten und Feiertagen
- detaillierte Call-Historie
- Easy-Call-Applet für Endanwender mit Statureinsicht
- intuitives Call-Management
- Eskalationssteuerung
- kundenspezifische Priorisierung mit SLAs
- Deadline-Überwachung
- Call-Terminierung
- Wiedervorlage-Option
- individuelle Rechtevergabe
- 3-stufige Kategorisierung
- grafische Klassifizierung
- Call-Reaktivierung
- Ticket-Bundling
- Unterstützung von Attachments
- Workflow-Vorlagen
- QuickTickets
- Serienaufgaben
- Textbausteine für Auftragsbearbeitung und E-Mail-Versand
- Benutzergruppen mit Supervisor-Funktion
- Zuweisung von Ticket-Verantwortlichkeiten
- User- und Geräte-Historie
- erweiterbare Aktionen und Status
- leichte Oberflächenparametrisierung
- 3-Level-Knowledge-Base
- 100 Berichte und Auswertungen mitgeliefert
- Erweiterungsmöglichkeit über mitgelieferte Reporting-Lösung
- automatischer Versand von Berichten über Scheduler
- Bestandsmanagement / Inventory
- standardisierte Microsoft SMS-Schnittstelle
- Einbindung bestehender Applikationen möglich (z.B. enteo, LOGInventory, vnc Remote Control, Microsoft TechNet usw.)
- JavaScript-Schnittstelle
- CTI-Schnittstelle mit JTAPI



In der i-net Management Konsole (MMC) werden die Basis-Einstellungen und Anbindungen eingerichtet: Der LDAP-Import für User- oder Gerätedaten und die ODBC-Schnittstelle können hier automatisiert werden. Die E-Mail-Funktionalität wird über Anbindung eines Mailservers mit SMTP und IMAP realisiert. Ferner finden sich hier Module zur Datenbankanbindung, Datenpflege und CTI-Nutzung. AddOn-Schnittstellen ermöglichen die Integration vorhandener Applikationen wie Hard- und Software-Inventare, eigene Datenbanken oder Remote-Steuerungen.



Zahlreiche Berichte werden in grafischer und tabellarischer Form mitgeliefert. Diese lassen sich in folgende Dateiformate exportieren: pdf, csv, htm, xls, ps, rtf, svg, txt, xml. Über einen Scheduler können Berichte automatisch erzeugt und verschickt werden. Kostenfrei enthalten ist die Reporting-Lösung i-net Crystal-Clear, mit der Auswertungen angepasst oder neu erstellt werden können.

Nähere Informationen zu i-net Crystal-Clear finden Sie hier:
<http://www.inetsoftware.de/products/crystalclear>

“Wir brauchen ein EINFACH zu administrierendes Tool, und kein weiteres Projekt!”



Schnell einsatzbereit ...

Der i-net HelpDesk ist so konzipiert, dass Sie rasch produktiv werden können. Die Installation erfolgt nur auf dem Server, es ist keine Client-Installation notwendig. Das Setup selbst dauert wenige Minuten und ist unkompliziert.

Auch die infrastrukturelle Anbindung ist durchdacht und zügig - egal ob Datenbank, Mail-Postfächer, Userimport aus LDAP/ ODBC oder Inventar.

Sie werden kein aufwändiges Consulting oder zusätzliche technische Dienstleistung durch uns benötigen! Das hält die Einführungskosten niedrig.

Und wenn es doch einmal Fragen gibt: Unser Support hilft bei Test- und Vollversion.

Einfach ...

Eine Helpdesk-Software macht nur dann Sinn, wenn die Support-Mitarbeiter konsequent mit ihr arbeiten. Das heißt für uns als Hersteller: Die Lösung muss einfach zu bedienen sein!

Zwar bieten wir durchaus Schulungen an, aber die meisten unserer Kunden haben diese nie in Anspruch genommen. Ganz einfach weil es nicht nötig war.

Mit unserer 60 Tage-Testversion können Sie alle Funktionen bereits wie im Echtbetrieb nutzen. Und über unsere Online-Demo erläutern wir gern kostenfrei die Features, wenn Sie es wünschen.

Unser Ziel von Beginn an ist eine pragmatische und dennoch leistungsfähige Anwendung.



Variabel ...

- viele Standards (SMTP, IMAP, LDAP, ODBC)
- offene Schnittstellen zur Anbindung vorhandener Anwendungen (LOGINventory, Microsoft SMS, enteo Inventory, vnc Remote-Control, etc.)
- geeignet für internen Support und Support externer Kunden
- voll webfähig
- modular aufgebaut
- flexible Rechtevergabe
- individuelle Ansichten
- zahlreiche Sonderfunktionen über Konfigurationsdateien, Server Properties, Mail- oder JavaScript-Schnittstelle sofort realisierbar

Hersteller

- Die i-net software GmbH entwickelt und vertreibt Client/ Server-Applikationen.
- Wir haben mehrere 1.000 Kunden in über 70 Ländern.
- Unsere drei Produktreihen sind: HelpDesk-Software, Datenbanktreiber, Reporting-Lösungen.
- Der i-net HelpDesk ist ausschließlich im deutschsprachigen Raum erhältlich.
- Die übrigen Produkte werden weltweit vertrieben.

Investitionssicherheit

- etabliertes Produkt, seit März 1998 auf dem Markt
- zahlreiche aussagekräftige Referenzkunden
- unabhängiger, deutscher Anbieter mit mehreren Produktreihen (keine „One-Product-Company“)
- erprobte Technologie mit vielen Standards
- kontinuierliche Weiterentwicklung

ITIL®

- Der i-net HelpDesk bietet von Beginn an die Möglichkeit, ITIL-Prozesse zu unterstützen.
- Unsere Produktmanager sind durch den TÜV SÜD ITIL-zertifiziert und haben eine einfache und pragmatische Umsetzung der „Best-Practice“-Hinweise realisiert.
- Die Bereiche Incident-, Problem-, Change- und Configuration-Management lassen sich unkompliziert abdecken.
- Unser Ziel ist, dass Sie ITIL möglichst rasch nutzen können!

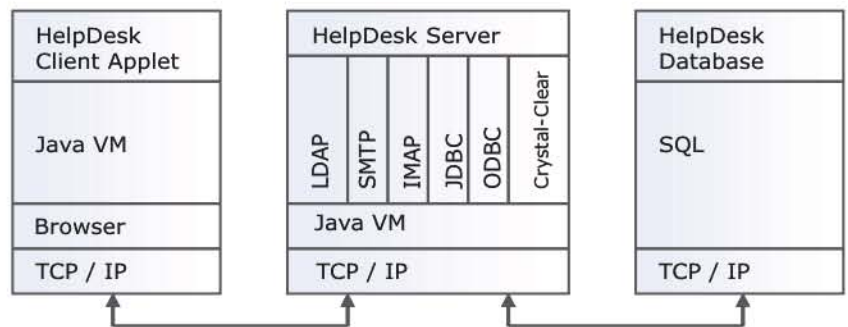


**“Ist der Anbieter
ZUKUNFTS-
SICHER?”**

“Was sind die TECHNISCHE Voraussetzungen?”

Technologie

- Plattformunabhängig durch vollständige Implementierung in Java
- Drei Ebenen Client/Server Applikation (Presentation/Application/ Database)
- Unterstützung offener Standards (TCP/IP, LDAP, SMTP, IMAP, HTTP)
- Lauffähig unter Windows- und Linux-Servern
- Offenheit und Anpassbarkeit durch AddOn Management und Schnittstellen



Systemvoraussetzungen

Server

- Prozessor Intel Pentium 4 ab 2.0 GHz empfohlen oder gleichwertig
- Arbeitsspeicher ab 512 MB RAM (64 MB RAM zusätzlich zu den Anforderungen aller anderen Komponenten)
- Festplattenspeicher 40 MB
- Betriebssystem: Windows Server 2008 / 2003 / 2000 oder Windows Vista / Windows XP Prof. oder Linux
- HTTP Server: Microsoft Internet Information Services (IIS) oder Apache 1.3.x / 2.x unter Linux
- Sun Java Plattform, Standard Edition (SE): Sun Java 2 (J2SE) 1.4.x oder höher; empfohlen Sun Java SE 6
- Das Programm läuft in Terminal-Server-Umgebung ebenso wie in einer virtuellen Maschine.

Datenbanken:

- MS SQL-Server, Oracle oder MySQL ab 5.x
- Auf der Produkt-CD ist die kostenlose Datenbank “MS SQL Server 2005 Express Edition SP2” enthalten
- Die Datenbank kann auf dem gleichen System oder einem beliebigen Rechner im Netzwerk installiert sein.

Optional:

- SMTP/IMAP-Server (z.B. MS Exchange, IBM Lotus Domino oder Novell GroupWise)
- Eigene Inventar-Datenbank oder MS SMS Server oder enteo Inventory oder LOGINventory o.ä.

Client

- Jeder Browser mit Java Plug-in (ab Java Version 1.4.x oder höher)

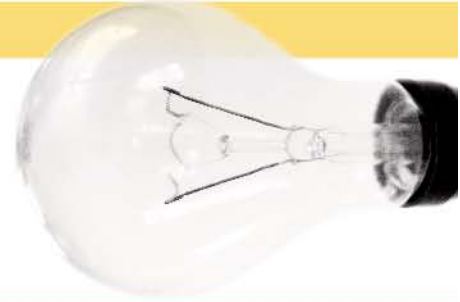


60 Tage - Testversion

- voll funktionsfähig
- Laufzeit 60 Tage ab Installation
- Support gratis
- mit einem Klick zur Vollversion umwandelbar
- erhältlich auf CD

Live - Demo

- Sie bedienen den i-net HelpDesk im Internet
- wir leiten Sie telefonisch an
- jederzeit machbar
- auf Wunsch Voreinstellung Ihrer Support-Strukturen und Abläufe möglich



Installations - Beratung

- kostenfreier Start-Service
- Experten-Unterstützung via Telefon und Web
- sicher und über Firewalls hinweg
- in einer Stunde zur produktiven Anwendung

Kostenloser Support

- unbegrenzter Support beim 60 Tage-Test
- persönlicher Ansprechpartner
- Webinar anhand Ihrer Testkonfiguration möglich
- Beratung zu Organisation, Prozessen usw. inbegriffen



Kontakt

- www.inetsoftware.de/products/helpdesk
- sales@inetsoftware.de
- fon +49 (30) 252 99 350

**“Welche Art von
UNTERSTÜTZUNG
bekomme ich
direkt vom Hersteller?”**





“Und wie hoch
sind die
KOSTEN?”

Produktpreise i-net HelpDesk

Software-Vollversion - beinhaltet Support per E-Mail und Telefon für die ersten 60 Tage ab Bestellung.

Anzahl User	Preis
50	2.990,-- €
100	4.470,-- €
250	8.140,-- €
500	10.550,-- €
1.000	13.900,-- €
2.000	19.200,-- €
5.000	28.300,-- €
10.000	39.000,-- €

Diese Preise umfassen sämtliche im Produkt enthaltenen Funktionen und Schnittstellen.

Die passende Lizenzstaffel richtet sich nach der Anzahl der User, die in der HelpDesk-Datenbank angelegt werden sollen – entweder über LDAP-Import, über ODBC-Import oder manuell. Dies sind sowohl die User oder Kunden, die supportet werden, als auch die Mitarbeiter, die den Support leisten. Welche Rechte innerhalb der importierten User vergeben werden, ist für die Lizenzierung nicht von Belang.

Preise für Support- und Wartungsvertrag „HelpDesk-Care“ (optional)

Anzahl User	Preis
50	587,-- €
100	893,-- €
250	1.615,-- €
500	2.100,-- €
1.000	2.750,-- €
2.000	3.678,-- €
5.000	5.421,-- €
10.000	7.671,-- €

Beinhaltet den persönlichen Premium-Support per E-Mail und Telefon sowie sämtliche Softwareupdates und neuen Versionen für 12 Monate ab Vertragsbeginn.

Preisliste 01/2008, gültig ab 01.04.2008
Sämtliche Preise verstehen sich zzgl. der ges. MwSt.
Änderungen vorbehalten.

Die Produktauswahl für Helpdesk - Software ist nicht einfach: Es gibt eine Vielzahl von Anbietern und Produkten mit den unterschiedlichsten Ansätzen. Die folgenden Punkte können Ihnen vielleicht ein wenig dabei helfen, das geeignete Produkt zu finden.

Produktbeschreibung

Wie „objektiv“ beschreibt der Hersteller sein Produkt? Was Sie benötigen sind klare, verbindliche Aussagen über die Vor- und Nachteile eines Produktes in Bezug auf Ihre Anforderungen.

Produkttest

Können Sie die Software intern kostenfrei, unter produktiven Bedingungen und zeitlich ausreichend testen? Ist das Produkt so einfach und gut erklärt, dass Sie Installation, Anpassung und Bedienung weitgehend selbst testen können oder benötigen Sie bereits hier einen Experten des Herstellers?

Preise

Sind die Preise offen gelegt, klar strukturiert und verständlich? Sind alle Funktionen im genannten Preis enthalten oder gibt es Zusatzmodule bzw. eine günstige Basisversion und teure, oft notwendige Erweiterungen?



Einführungszeit

Wie hoch ist die Einführungszeit der Helpdesk - Lösung? Wie viele Tage Consulting, Customizing, Implementierungszeit und Schulung durch den Hersteller sind zu veranschlagen? Werden die Angaben des Anbieters durch bestehende Kunden bestätigt?

Hersteller und Support

Handelt es sich um einen deutschen Direktanbieter oder internationalen Reseller? Wie wichtig ist Ihnen ein direkter und zeitnaher Kontakt zum eigentlicher Hersteller – das heißt den Menschen, die das Produkt entwickelt haben und weiter pflegen? Erhalten Sie schnell und unbürokratisch kompetente Unterstützung vom Anbieter?

Open Source Lösung

Sind Open Source und Freeware eine echte Alternative für Ihr Helpdesk -Vorhaben? Haben Sie das Know-how, um diese Produkte produktiv einsetzen zu können und zu pflegen?

Customizing

Wird Ihnen Ihr eigener Helpdesk präsentiert oder nur ein Produkt? Können Sie Ihren „unternehmenstypischen“ Helpdesk selber einrichten oder erfolgt das Customizing gebührenpflichtig durch den Hersteller?

**“Wie soll ich das
RICHTIGE
PRODUKT
auswählen?”**



Referenzen (Auszug):

Regierung und Verwaltung

- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, Bonn
- Heinrich-Böll-Stiftung, Berlin
- Landesamt für Gesundheit und Soziales, Berlin
- Landeskriminalamt Saarland, Saarbrücken
- Stadt Lüneburg

Banken und Versicherungen

- Basellandschaftliche Gebäudeversicherung, Liestal
- Investitions- und Strukturbank Rheinland-Pfalz, Mainz
- LB(Swiss) Privatbank, Zürich
- Pensionsversicherungsanstalt, Wien
- Wartburg-Sparkasse, Eisenach

Konsum- und Industriegüter

- BRITA, Taunusstein
- Hilcona, Schaan
- KIND Hörgeräte, Burgwedel
- Langenscheidt, München
- Metabo, Nürtingen

Handel und Dienstleistungen

- ADECCO Personaldienstleistungen, Fulda
- Lufthansa Flight Training, Frankfurt am Main
- RHENUS Logistics, Stuttgart
- Stadtwerke Bonn
- TÜV SÜD Industrie Service, München

Pharma und Gesundheit

- Asklepios Klinik Birkenwerder
- Heumann Pharma, Feucht
- Klinikum Rosenheim
- Organon, Oberschleißheim
- Siemens Medical, Wien

Medien und Verlage

- Deutschlandradio, Berlin
- Franzis Verlag, Poing
- HSG Hörfunk Service, Köln
- Mitteldeutsches Druck- und Verlagshaus, Halle an der Saale
- Thomson Scientific, München

Hard- und Software

- Aareon Deutschland, Mainz
- Elektrobit Automotive, Erlangen
- ITH - Information Technology for Healthcare, Innsbruck
- Rola Security Systems, Schlieren
- SEP Software Engineering Partner, St. Gallen

Forschung und Lehre

- Fraunhofer Institut Angewandte Festkörperphysik, Freiburg
- GESIS - IZ Sozialwissenschaften, Bonn
- Johann-Wolfgang-von-Goethe-Universität, Frankfurt am Main
- Jugend am Werk, Wien
- Provisis, Frankfurt am Main

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

“Der i-net HelpDesk ist beim BSI seit mehreren Jahren zur Unterstützung des internen IT-Supports im Einsatz und verrichtet zuverlässig seine Arbeit. Die Installation war mit wenigen Mausklicks erledigt. Die Bedienung ist einfach und intuitiv. Im Vergleich mit den Wettbewerbern hat uns auch das Preis- Leistungsverhältnis überzeugt.” Jörg Müller, Abteilung IT beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, Bonn

Kienbaum^K

Executive Search
Human Resource & Management Consulting

“Nach einem Konzeptvergleich mehrerer Helpdesk-Tools haben wir uns für den i-net HelpDesk entschieden, weil die schnelle und einfache Implementierung und der geringe administrative Aufwand sowie die flexible Anwendbarkeit für uns ausschlaggebend waren. Das hervorragende Preis/Leistungsverhältnis sowie der allumfassende und individuelle Support haben uns in unserer Entscheidung bestärkt.” Marco Müller, Abteilungsleiter Server/Networks, Kienbaum Management Service GmbH

STAEDTLER[®]

“Wir haben ein flexibles Service Desk-Tool gesucht, das jedoch ohne Customizing und Consulting eingeführt werden kann. Den i-net HelpDesk konnten wir kostenfrei und ausgiebig testen und wurden vom Anbieter vorbildlich supportet. Die Kaufentscheidung fiel uns leicht, weil alle gewünschten Schnittstellen und Funktionen zu einem guten Preis vorhanden sind. Außerdem wird ein Report-Designer ohne Zusatzkosten mitgeliefert.” Dr. Ralf Dennert, Projektleiter, STAEDTLER Mars GmbH & Co. KG

Adecco

“Ich kann den i-net HelpDesk nur empfehlen. Wir nutzen die Anwendung für den IT-Support unserer zahlreichen Geschäftsstellen im gesamten Bundesgebiet mit mehr als 1.000 Endanwendern und sind mit Funktionalität, Preis, Bedienung und Support sehr zufrieden.” Mirko Bantle, Leiter OPPS, ADECCO Personaldienstleistungen



“Bei unserer Produktauswahl für einen Service Desk waren folgende Punkte entscheidend: Flexibles Ticket-Handling, gute Workflow-Unterstützung, mittelstandsgerechter Gesamtansatz, offene Schnittstellen und selbsterklärendes Customizing. Der i-net HelpDesk hat uns schnell überzeugt, auch wegen des persönlichen Supports.” Karl Weinberger, Leiter IT, EFAFLEX GmbH & Co.KG

“Wir suchten für unsere 175 PC-User ein leistungsstarkes, und dennoch einfach zu administrierendes Helpdesk-Tool. Der i-net HelpDesk hat uns überzeugt. Zudem ist der Support durch den Hersteller sehr gut: schnell, unbürokratisch und fachlich versiert.” Klaus Mühlbach, Leiter IT, DNWAB

“Den i-net HelpDesk haben wir in der SAB seit 3 Jahren im Einsatz. Er vereinfacht die Kommunikation innerhalb unserer IT-Abteilung erheblich. In den seltenen Fällen, in denen wir von i-net software Hilfe benötigten, war der Support vorbildlich - prompt und fachlich sehr kompetent.” Detlef Frost, Systemadministration Sächsische Aufbaubank-Förderbank

“Die einfache Möglichkeit zur Dokumentation und anschließenden Auswertung von Supportfällen deckt ein zentrales Erfordernis unserer IT-Organisation, messbare, nachvollziehbare und transparente IT-Prozesse nachzuweisen. Wir benutzen das Tool nicht nur zur Erfassung von Supportfällen, sondern auch IT-intern in der Entwicklung, sowie IT-extern für Serviceabteilungen für Tasks aller Art und haben die Workflowqualitäten sehr zu schätzen gelernt. Unsere Anforderungen konnten wir mit dem i-net HelpDesk zu einem unschlagbaren Preis/Leistungsverhältnis effizient umsetzen. Die kompetente, schnelle und freundliche Unterstützung seitens des Herstellers führt auch nach der Installation zu einem reibungslosen Betrieb der Applikation.” Marc Breit, Group Manager IT Systems Management Skandia Leben AG



“Der i-net HelpDesk vereinfacht den Support erheblich. Langwierige und nervenaufreibende Telefonate bleiben uns seit der Einführung erspart. Der HelpDesk von i-net software ist sehr einfach zu bedienen, er ist fast selbsterklärend.” Robert Kurzke, EDV-LAN-Administrator, GEWOBAG



“Dank einfacher Installation und unaufwändigem Customizing, beides hervorragend unterstützt durch i-net software, waren wir schon nach kurzer Einführungsphase in der Lage, mit dem i-net HelpDesk den Mitarbeiter-einsatz im User-Helpdesk zu optimieren und die Vorgänge für unsere Kunden transparenter zu gestalten. Die Akzeptanz des Tools ist bei allen Beteiligten sehr groß.” Andreas Hauck, Leiter IT, Bayerisches Rotes Kreuz



DAS INNOVATIVE SYSTEMCENTER

“Wir haben für unseren externen Support einige Produkte geprüft. Das sehr gute Preis/Leistungsverhältnis und die einfache Bedienung machten uns die Entscheidung für den i-net HelpDesk einfach. Wir empfehlen das Produkt daher auch unseren eigenen Kunden.” Christoph Waschkau, Geschäftsführer net-2-net GmbH



“Wir nutzen den i-net HelpDesk für den Support von über 200 internen Mitarbeitern und können das Produkt sehr empfehlen. Installation und Bedienung sind sehr einfach, dennoch bietet das Tool viele Möglichkeiten. Hinzu kommt ein vorbildlicher Support durch den Hersteller.” Lorenz Maas, IT Heinrich-Böll-Stiftung



“Der i-net HelpDesk überzeugt durch einfache Bedienung, Zuverlässigkeit und gute Akzeptanz. Das Bearbeiten von Benutzeranfragen ist ebenso einfach wie das Planen und Kontrollieren von Aufgaben und Projekten. Sollte einmal der Support von i-net software gebraucht werden, glänzt dieser durch Effizienz und gutes Fachwissen. Alles in allem ein super Tool zu einem guten Preis-Leistungsverhältnis!” Christian Thalmann, Gruppenleiter Systeme und Support, PISTOR



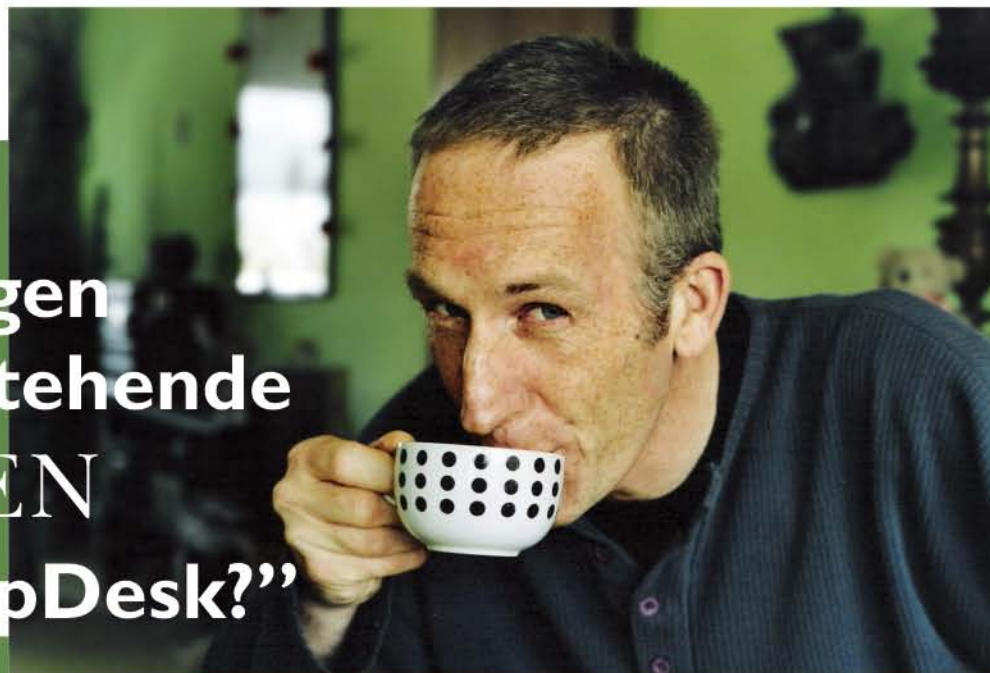
“Den i-net HelpDesk setzen wir zur Steuerung und Abrechnung unserer internen Hotline ein. Das Produkt ist leicht zu implementieren und zu bedienen, außerdem weist es ein sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis auf.” Andreas Rajewski, Leiter EDV-Organisation VDE-Verlag



Klinikum Rosenheim
Lehrkrankenhaus der Ludwig-Maximilians-Universität München

“Der i-net HelpDesk hat unseren Support wesentlich effizienter und schneller gemacht, auch dank der integrierten Wissensdatenbank. Die Software konnte ohne Zusatzkosten (Consulting, Projekt vor Ort) implementiert werden und läuft seit mehreren Jahren sehr stabil. Ein leistungsstarkes und dabei preisgünstiges Produkt.” Helmut Weis, EDV-Leiter Klinikum Rosenheim

“Was sagen bestehende KUNDEN zum i-net HelpDesk?”



i-net /// software

i-net software GmbH
Friedrichstr. 231
D-10969 Berlin

Fon +49 (30) 252 99 350
Fax +49 (30) 251 84 97

Internet: www.inetsoftware.de
E-Mail: sales@inetsoftware.de

© 2008 i-net software GmbH

Alle Produkt- und Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Halter.

ITIL® is a Registered Trade Mark and a Registered Community Trade Mark of the UK Office of Government Commerce ("OGC"). ITIL® is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

Alle Photos: www.photocase.com

Titel: Gerrit Bender / Thomas Weißenfels

Seite 2: Nils Winkler

Seite 4: Nicole Schickert / Kathrin Zierpka

Seite 5: Nicky Krzyslak / Juan Clemente

Seite 6: Alexander Stephan

Seite 7: Alexander Krohn / Dimitri Biermann / Nicky Krzyslak / pip / Yvonne Siller

Seite 8: Anna-Lena Thamm

Seite 9: Andreas Bader / Carolin Weinkopf

Seite 11: Gerti Gruisinga