



DocBee



Be digital. Be smart. Be DocBee.

Das DocBee Ticket-System

Analoge Datenverarbeitung war gestern. Mit DocBee führen Sie Ihr Datenmanagement in die Zukunft. Digital von Anfang bis Ende. Überall. Zu jeder Zeit.

DocBee Ticket-System für IT-Systemhäuser

Aus der Branche für die Branche

Wir kennen uns mit den Aufgaben und Abläufen in modernen IT-Dienstleistungsunternehmen bis ins Kleinste aus. Als digitaler Administrator zentralisiert DocBee notwendige Hilfsmittel in einer einzigen intelligenten Lösung.

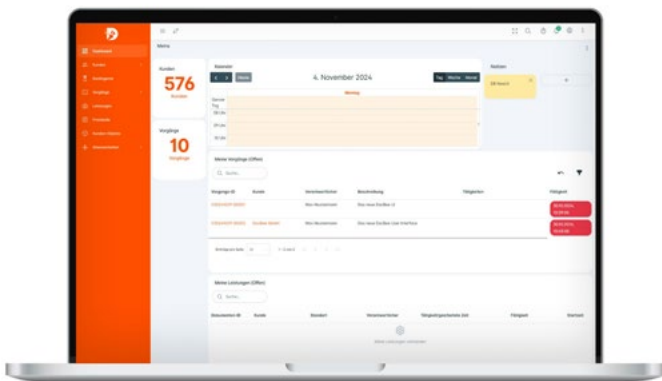
Herausforderungen wie z. B. Einsatzplanung, Leistungserfassung, Wartungsverträge oder Kundenbetreuung im Support werden schnell und transparent ohne Systembrüche gemeistert.



Schnelle Einsatzsteuerung von Mitarbeitern

So profitieren IT-Systemhäuser vom DocBee Ticket-System

- ✔ Digitalisierung von Arbeitsprozessen, wie das Erstellen von Arbeitsplänen und diversen Meldevorgängen
- ✔ Verbesserung der Dokumentation durch eine zentrale Erfassung der Daten
- ✔ Verwaltung aller Daten durch direkten Anschluss an bestehende Systeme, wie E-Mail und Kalender
- ✔ Individuelle Vorlagen, wie vollständige Leistungserfassung bei Installation und Montage, Objekt-Verwaltung innerhalb von Wartungsverträgen sowie vielem mehr
- ✔ Automatisches Auslösen regelmäßig wiederkehrender Abläufe
- ✔ Übersichtliche und transparente Kundenkommunikation über verschiedene Kanäle, darunter Telefon, Instant Messages oder E-Mail
- ✔ Anbindung an Monitoring Tools



DocBee – digital, fast & up-to-date

Durchgängig digitale Lösungen

Mobiler Zugriff per App

- ✓ DocBee für Smartphones & Tablets
- ✓ On- & offline nutzbar
- ✓ Entwicklung individueller Apps für spezielle Anwendungsfälle (z. B. Meldeapps)

Leistungsfähige Funktionen

Über die Webanwendung und einem internetfähigen Endgerät sind digitale Formulare jederzeit verfügbar.

Ticketing/Leistungen

- ✓ Mail to Ticket
- ✓ Tagesabschluss
- ✓ Kundenportal
- ✓ Abrechnung
- ✓ Geräteverwaltung

Protokolle

- ✓ Störungsmeldungen
- ✓ Wartungsberichte
- ✓ Einrichtungsprotokolle
- ✓ Bestandsaufnahmen
- ✓ Vorschriften /Anleitungen und vieles mehr

Automatisierung

- ✓ Auf Kunden zugeschnittene Automatisierungen
- ✓ Regeln aufstellen, um z. B. Tasks automatisch anzulegen /Mitarbeiter zu informieren
- ✓ Skripte programmieren

Vielfältige Anbindungen und Konnektivität

Sind verschiedene Softwaresysteme parallel im Einsatz, werden Daten ausgetauscht und in andere Systeme übertragen.

ERP

- ✓ ASF
- ✓ Billomat
- ✓ c-entron
- ✓ Easybill
- ✓ sevDesk
- ✓ Systemhaus.One
- ✓ TOPIX
- ✓ weclapp

Mail/Kalender

- ✓ Microsoft 365
- ✓ Microsoft Exchange EWS
- ✓ IMAP
- ✓ Caldav

Schnittstellen

- ✓ RESTful API

Monitoring

- ✓ Datto RMM
- ✓ N-Central
- ✓ N-Sight
- ✓ NinjaOne RMM
- ✓ PRTG
- ✓ Riverbird
- ✓ Server Eye
- ✓ Zabbix

Paketübersicht

DocBee Ticket-System

	Ticket-System Starter Einfach loslegen! Die Version mit den wesentlichen Funktionen für Ticketing und Leistungserfassung.	Ticket-System Profi Mehr Leistung für höhere Anforderungen. Erweiterte Funktionen für Ticketing und Leistungserfassung. Zusätzliche Schnittstellen.	Ticket-System Automate Das All-Inclusive-Paket für maximale Automatisierung Ihrer Prozesse inkl. Kunden-Self-Service, interaktiven Protokollen und Enterprise-Features.
Funktionen			
Service Management Ticketing	✓	✓	✓
Leistungserfassung	✓	✓	✓
Analyse, Dashboards & Reporting	✓	✓	✓
Ticketregeln & -prozesse	✓	✓	✓
Erweiterte LE & -freigabe	-	✓	✓
Leistungscontrolling & -abrechnung	-	✓	✓
Mitarbeiter- & Ressourcenmanagement	-	✓	✓
Vertrags- & SLA-Management	-	✓	✓
Skript-Automatisierung & Integration	-	✓	✓
Interaktive Checklisten (Protokolle)	-	✓	✓
Kunden-Self-Service	-	-	✓
Einbindung externer Dienstleister	-	○	○
Konnektivität / Anbindungen			
CTI, Mail & Kalender	✓	✓	✓
Monitoring	○	✓	✓
ERP ¹	-	○	✓
Sonstiges			
KI-Agent	✓	✓	✓
Mobile App	✓	✓	✓
Karten (Google Maps)	-	○	○
Standard MyDocBee Cloud (max. 25 Benutzer)	✓	✓	-
Premium-Cloud ² (inkl. Server-Monitoring & -Wartung)	-	○	○
On-Prem ²	-	✓	✓
Custom Branding (URL, Skin & App)	-	○	○
SSO	-	-	✓
Anzahl Lizenzen	Maximal 5	Unbegrenzt	Unbegrenzt

¹ Standard ERPs sind AFS, Billomat, EasyBill, SevDesk und TOPIX. Optional und mit Zusatzkosten verfügbar sind c-entron, Systemhaus.One, weclapp.

² Für bestimmte Leistungen kann eine einmalige Einrichtungsgebühr anfallen.

✓ Inkludiert ○ Add-On (Zusatzkosten)



DocBee – ein starker Partner an Ihrer Seite

Erhalten Sie noch heute Ihr DocBee Ticket-System- Angebot

Die Businesslösung für die digitalisierte
Zukunft. Ein Produkt der DocBee GmbH.

E-Mail: vertrieb@docbee.com

Telefon: +49 511 93 688 450

DocBee GmbH · Lohner Weg 28a · 30916 Isernhagen

Mehr Informationen unter www.docbee.com

