



AS infotrack

Annio – die neue Aufgaben- & Projektverwaltung

Annio gestaltet den Arbeitsalltag rund um Aufgaben, Projekte, Helpdesk und Zeiterfassung effizienter. Arbeiten Sie zudem vereinfacht mit Kunden, Partnern, im Team, sowie teamübergreifend zusammen, ohne ständige Medienbrüche zwischen den Applikationen.

Aufgaben

Anstelle von Post-it, Notizen auf Papier, Excellisten, E-Mails, SharePoint & Co., erfassen, überwachen und bearbeiten Sie Aufgaben an einem zentralen Ort. Alle Informationen, die eine Aufgabe betreffen, sind für die involvierten Personen online und in Echtzeit einsehbar.

Nutzen Sie Untertasks, Kommentare und Anhänge, um allen Beteiligten die strukturierten und relevanten Daten schnell zugänglich zu machen. Sie setzen Deadlines, Prioritäten, Verantwortlichkeiten, Fortschritte usw. direkt in der Aufgabe.

Auf der Home-Seite sehen Sie, welchen Aufgaben Sie zugewiesen sind und was Sie als nächstes tun sollten. Als Führungsperson können Sie Mitarbeitende aufrufen und erhalten einen Überblick über den jeweiligen Arbeitsvorrat, welche Aufgaben wie weit fortgeschritten sind und welche Aufgaben zur Abnahme bereit sind oder bereits abgeschlossen wurden.

Falls die Aufgabe nicht eine einzelne Person betrifft, können Sie eine Gruppe, mehrere Arbeitende, Testpersonen oder Abonnenten hinterlegen, die über Änderungen informiert werden. So haben Sie Ihre Aufgaben einfach im Überblick!

Projekte

Aufgaben können Sie zudem einem Projekt bzw. einem Task Board zuweisen, um eine noch bessere Einsicht in den Projekt-Fortschritt zu erhalten. Es ist

ersichtlich, wie viele Aufgaben geplant, startbereit, in Arbeit, bereit zum Testen oder erledigt sind.

Die Bearbeitung der Projekte orientiert sich an der agilen Kanban-Methode. In der Ausgestaltung der einzelnen Spalten sind Sie frei. Ob Sie nur 3 Spalten benötigen, eine Ideen-Spalte hinzufügen möchten oder eine doppelte Abnahme (z.B. intern und extern) wünschen, können Sie selbst konfigurieren.

Da Projekte häufig mit involvierten Stellen bearbeitet werden, haben Sie die Möglichkeit Externe, wie beispielsweise Kunde oder Partner mit eingeschränkten Rechten zur Mitarbeit zu berechtigen. Partner können beispielsweise eine Teilaufgabe bearbeiten oder Kunden können eine zum Test freigegebene Aufgabe prüfen und sie durch «Akzeptieren» oder «Ablehnen» beantworten. Die Aufgabe wechselt entsprechend in die gewünschte Spalte und die relevanten Personen werden informiert.

Wenn Ihnen eine Listen- oder Kalender-Ansicht besser gefällt, können Sie dies entsprechend darstellen. Zudem helfen intelligent kombinierbare Filter, um Aufgaben, Task Boards oder Projekte über die Global-suche schnell zu finden.

Möchten Sie die Lösung kennenlernen? Gerne zeigen wir Ihnen die Applikation live und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

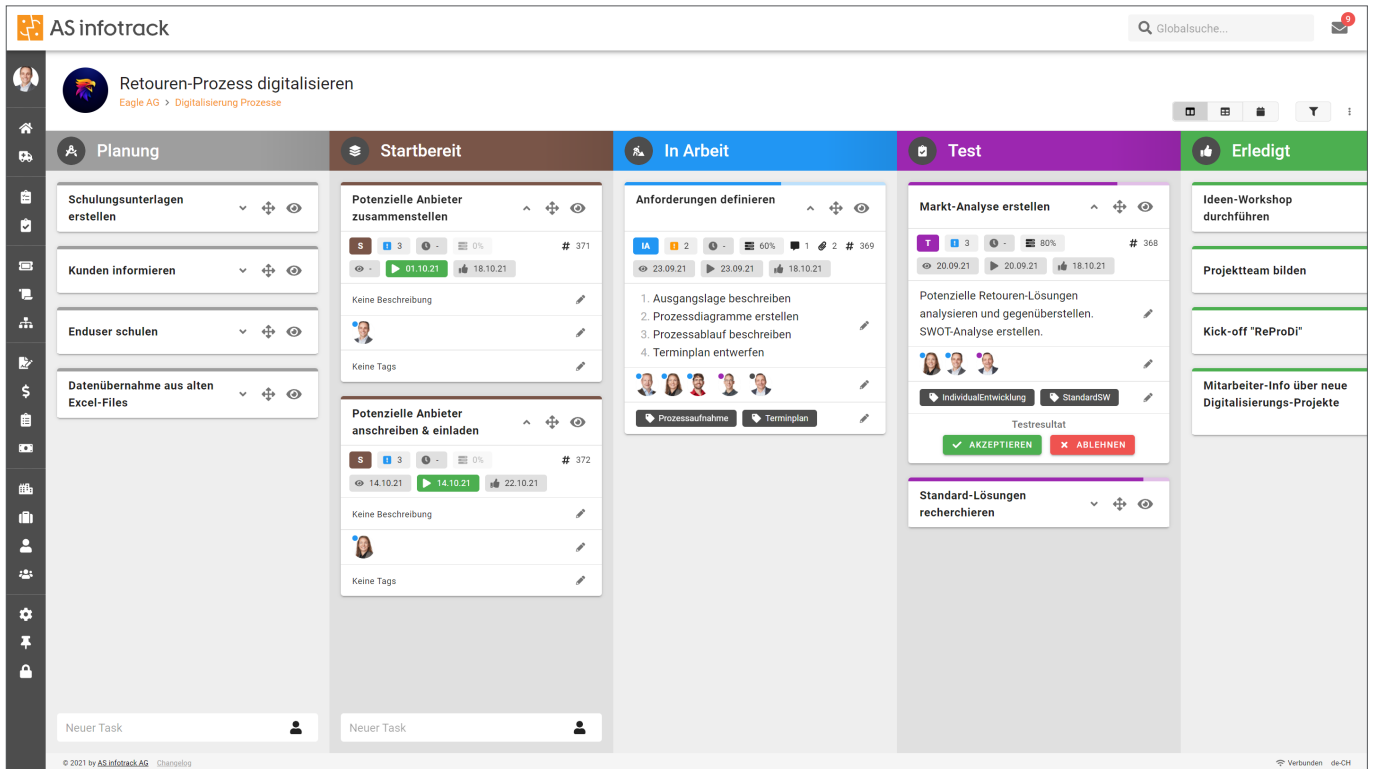


Leandra Bruder

Marketing & Sales

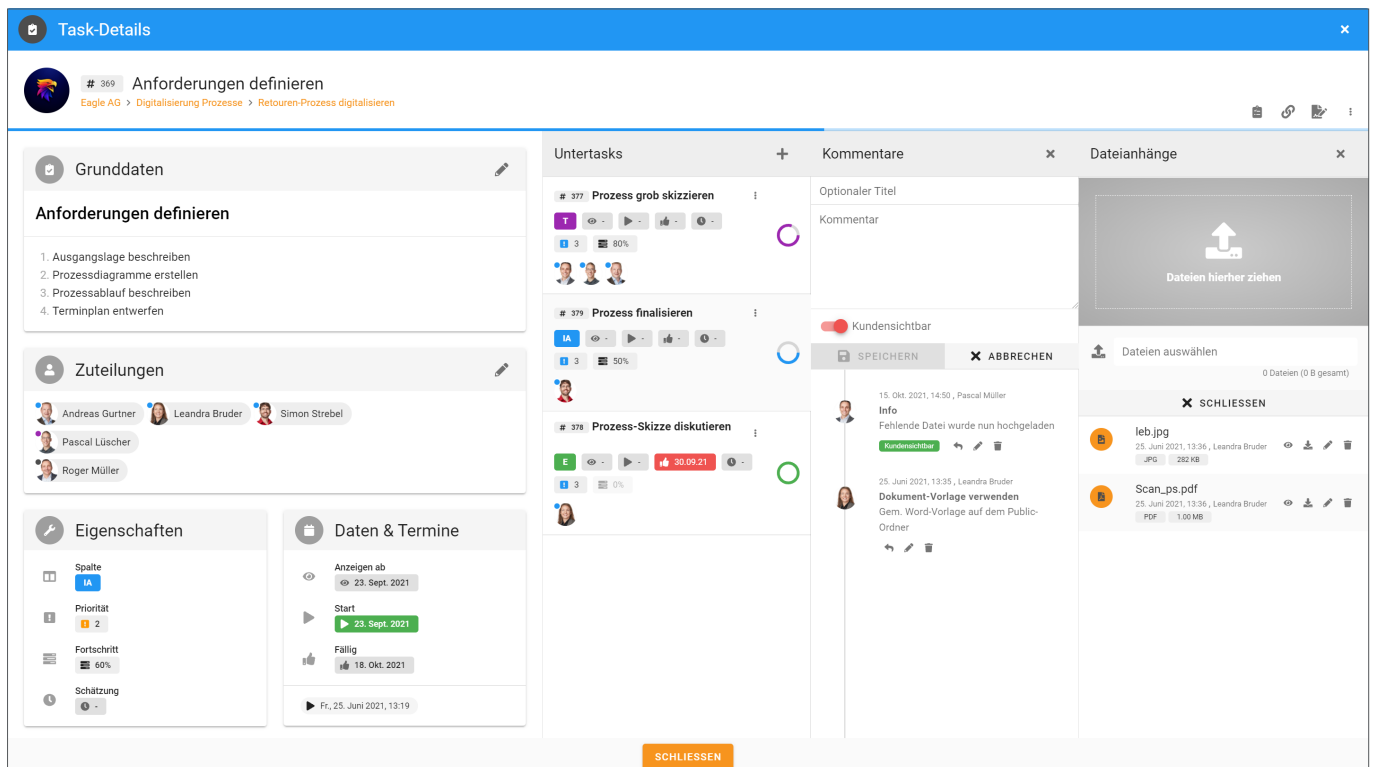
☎ +41 62 768 50 60

✉ leandra.bruder@asinfotrack.ch



Task Board

Spaltenansicht mit erfassten Aufgaben, einfacher Überblick des Projektfortschritts, Tabellen- und Kalenderansicht



Details einer Aufgabe

Zuteilung der Aufgabe und deren Untertasks, Kommentare, Dateianhänge per Drag & Drop

Zusatzmodul: Helpdesk

Wer kümmert sich bei Ihnen um die Erfassung von Anfragen, Problemmeldungen und Tickets, die persönlich, telefonisch und per E-Mail eintreffen? Können die Benutzer die Meldungen selbst erfassen? Je effizienter Sie diesen Prozess gestalten und je mehr Sie auslagern können, desto besser können sich die Helpdesk-Angestellten komplexeren Aufgaben und deren Lösung widmen.

Service Level Agreements (SLA)

Im Gegensatz zu Aufgaben (siehe Abschnitt «Aufgaben»), regelt bei Helpdesk-Tickets ein Service-Level-Agreement (SLA) die Reaktionszeit für die Bearbeitung.

Das SLA definiert ab wann es Gültigkeit hat, welche Supportzeiten pro Arbeitstag gelten und wie die Reaktionszeiten nach Priorität geregelt sind. Ein SLA kann generell Gültigkeit haben oder pro Kunde oder Abteilung anders ausgestaltet sein.

Tickets

Wird ein SLA-Ticket durch einen Kunden neu erstellt, sind bereits alle bekannten Informationen vorerfasst (z.B. SLA aufgrund der Benutzer-Zugehörigkeit zu einem Kunden, kundenseitige-Priorisierung sowie Meldedatum und -zeit). Weitere Informationen, wie beispielsweise eine Beschreibung, ein betroffener Benutzer oder ein Gerät, ihre interne Priorisierung, Aufwandschätzung für die Bearbeitung usw. können angereichert werden.

Auch zu einem Ticket können Sie Kommentare, Dateien, Tags und Lösungswege erfassen. Zudem können Sie eine Gruppe, einen einzelnen Mitarbeitenden zuweisen oder das Helpdesk-Personal nimmt die Tickets selbst an und arbeitet diese ab. Sollte es sich irrtümlicherweise um eine Aufgabe und nicht um ein Ticket handeln, das gemäss SLA-Bestimmungen bearbeitet werden muss, können Sie das Ticket elegant in eine Aufgabe umwandeln.

Das Ticket durchläuft bei der Bearbeitung verschiedene Status: Erstellt, Angenommen, Zugewiesen, Bestätigt, In Arbeit, optionale Abnahme, Geschlossen. Sind Ihre Kunden ebenfalls im Tool erfasst, werden Sie über den Fortschritt und die Abarbeitung mittels Notifications in Echtzeit auf dem Laufenden gehalten.

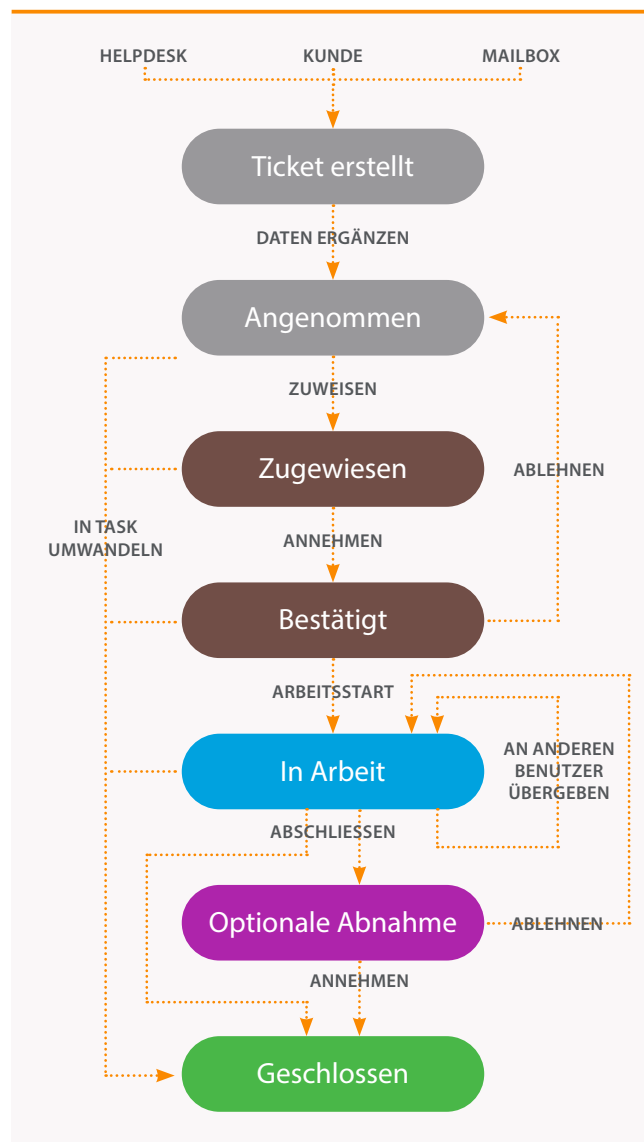
Wird ein neues Ticket erfasst, werden aufgrund von früheren Tickets und hinterlegten Tags (Stichworte zur Kategorisierung) bereits gelöste Tickets angezeigt. So entsteht mit der Zeit ein mächtiges Wiki,

das Sie bei der Lösung fachlich unterstützt und die Bearbeitung zeitlich beschleunigt. Ein Win-Win für Sie und Ihre Benutzer!

Falls Sie Tickets nach Kategorien sortieren und zu teilen möchten, können Sie eigene Kategorien, wie beispielsweise «ICT», «Applikationen» und «Schnittstellen» erstellen. Diese Kategorie ordnen Sie bei der Ticketerfassung zu, um so ihre gewünschte Triage vorzunehmen.

Über die Einhaltung Ihrer SLA-Zeiten können Sie Auswertungen erstellen. So können Sie prüfen, ob Reaktions- und Antwortzeiten eingehalten wurden.

Möchten Sie erfahren, wie AS infotrack als Informatik-Dienstleister den Helpdesk für die eigenen Kunden betreibt? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, gerne erzählen wir von unseren Erfahrungen und zeigen Ihnen die Lösung live.



Neue SLA-Tickets

Nr	Deadline	Status	Priorisierung Intern	Titel	Meldezeitpunkt	Zugewiesene Benutzer	Aktionen
30	- 23h	Erstellt	Mittel	Kann erfasste Kommentare nicht mehr bearbeiten Eagle AG > Helpdesk Software Engineering	14.10.21 11:37	-	[+] [x] [🔍]
28	65h	Zugewiesen	Hoch	Fehlermeldung Router Eagle AG > Helpdesk Software Engineering	15.10.21 14:03	[User Icons]	[+] [x] [🔍]
26	163h	Angenommen	Best Effort	Start-Problem bei Windows Installation Eagle AG > Helpdesk Software Engineering	10.10.21 10:11	-	[🔍]
25	0	Zugewiesen	Mittel	Scanner zeigt falsches Popup AS infotrack AG > SLA-Test	15.10.21 09:54	[User Icon]	[🔍]

SLA-Tickets

Nr	Deadline	Status	Priorisierung Intern	Titel	Meldezeitpunkt	Arbeiter	Aktionen
22	- 23h	In Arbeit	Hoch	Docker-Bug Eagle AG > Helpdesk Software Engineering	13.10.21 09:50	Pascal Müller	[+] [x] [🔍]
24	0	Bestätigt	Mittel	Fehler bei der SLA-Erfassung AS infotrack AG > SLA-Test	15.10.21 09:53	Pascal Müller	[x] [🔍]
9	0	In Arbeit	Mittel	Probleme mit HP-Drucker Green Wings AG > Dienstleistungsvertrag	25.09.21 13:48	Andreas Gurtner	[+] [x] [🔍]
20	0	In Arbeit	Tief	Drucker hat falsches Papierformat Eagle AG > Helpdesk Software Engineering	15.10.21 09:38	Simon Strebel	[+] [x] [🔍]

Übersicht Helpdesk-Agent

Agent sieht neue Tickets und weist diese einfach zu, Überblick der in Arbeit stehenden Tickets pro Kategorie

Neues SLA-Ticket

Helpdesk Software Engineering

Gemeldet durch: [User] Kanal: ASI Cockpit

Meldedatum: 15. Okt. 2021 Meldezeit: 14:13

Titel: [Text Area]

Betroffener Benutzer: [Field] Betroffenes Gerät: [Field]

Telefon betroffener Benutzer: [Field] Email betroffener Benutzer: [Field]

Tags: [Field] Kategorien: [Field]

Priorisierung Intern: HOCH MITTEL TIEF BEST EFFORT

Priorisierung Kunde: HOCH MITTEL TIEF BEST EFFORT

Schätzung: [Field]

[SPEICHERN] [ABBRECHEN]

Erfassung eines Tickets

Erfassung erfolgt via Formular durch den Kunden, den Helpdesk oder automatisch via Support-Mailbox

Reaktionszeit nach Priorität

	Angenommen	In Arbeit	Done
Hoch	2h	4h	16h
Mittel	4h	8h	-
Tief	8h	16h	-
Best Effort	48h	96h	-

Notizen

Service Level Agreement (SLA)

Regelung von Support-Zeiten pro Tag, Festlegung von Reaktionszeiten nach Priorität

Zusatzmodul: Zeiterfassung

Falls Sie Ihre Arbeitsaufwände einem Kunden in Rechnung stellen wollen, können Sie als zusätzliches Modul die Zeiterfassung nutzen. Auch «interne Zeiten» wie Sitzungen, Ausbildung & Co. können Sie mittels Zeiterfassung rapportieren. So wissen Sie stets über Ihren Gleitzeitsaldo Bescheid.

Arbeitsrapport erstellen

Ausgehend von einer Aufgabe, einem Helpdesk-Ticket oder auf dem direkten Weg über die Kalenderansicht können Sie einen Arbeitsrapport erstellen. Mit wenigen Klicks wählen Sie den Tag aus, das betroffene Projekt, erfassen die Arbeitsbeschreibung und tragen die Zeit und allfällige Spesen ein. Speichern, fertig – so einfach geht's.

Rapportieren Sie direkt auf eine bestehende Aufgabe oder ein Helpdesk-Ticket, so sind bereits alle bekannten Informationen vorbelegt. Neben der «normalen» Arbeitsbeschreibung haben Sie die Möglichkeit, interne Notizen zu erstellen und bei den Stunden zwischen dem Kunden gegenüber «verrechnet», «ausgewiesene» sowie «effektive Stunden» (für den internen Stundensaldo) zu unterscheiden. Bei den Spesen haben Sie ebenfalls die Wahl, für gefahrene Kilometer, den öffentlichen Verkehr, Parkgebühren, Essens- und Übernachtungsspesen zu entscheiden, ob diese dem Kunden in Rechnung gestellt werden oder lediglich intern anfallen und dem Mitarbeitenden rückvergütet werden müssen.

Arbeitszeiten & Ansätze erfassen

Um über einen Arbeitssaldo die Übersicht zu wahren, ergänzen Sie die für einen Benutzer geltende Arbeitszeit mit Anzahl Stunden pro Tag und Arbeitstage von Montag bis Sonntag. Bei der erfassten Arbeitszeit setzen Sie ein Gültigkeitsdatum «von» und «bis», um ändernde Arbeitspensen abzubilden.

Die Stundenansätze erfassen Sie einmalig und an einem zentralen Ort. Diese können pro Firma, Benutzer oder Projekt unterschiedlich sein: Entweder gilt ein einheitlicher Ansatz für alle Mitarbeitenden oder Sie können komplexere Preisstrukturen (z.B. Senior, Junior, Lernende, usw.) abbilden. Auch hier erfassen Sie eine zeitliche Gültigkeit, definieren die Währung und allenfalls den Kilometer-Ansatz für Einsätze vor Ort.

Arbeitsrapporte verwalten

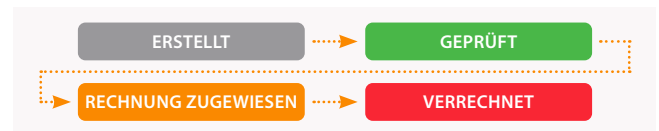
Als Mitarbeitenden haben Sie eine Übersicht, über Ihre eigenen Rapporte. In einem Kalender erkennen Sie sofort, an welchen Tagen Sie noch nichts, gegen-

über Ihrem Stundensoll zu wenig oder bereits genügend Stunden gebucht haben.

Ferien, krankheitsbedingte Abwesenheiten, Feiertage und interne Arbeiten erfassen Sie, indem Sie auf ein entsprechendes «internes Projekt» ohne verrechenbare Felder buchen.

Nachdem die Mitarbeitenden ihre Rapporte erfasst haben, sind diese für Projektverantwortliche ersichtlich, um sie zu kontrollieren, allenfalls anzupassen und danach für die Verrechnung freizugeben. Sobald die Rapporte einem Rechnungslauf zugewiesen sind, sind diese für den Kunden einsehbar, sofern Sie dem Kunden ein Login gewähren.

Ein Rapport durchläuft folgende Status:



Rechnungsläufe erstellen

Mit grosser Wahrscheinlichkeit erstellen Sie monatlich pro Kunde oder pro Projekt eine Rechnung. Dies erledigen Sie, indem Sie einen Rechnungslauf initiieren. Sie setzen ein Rechnungsdatum und wählen welche Arbeitsrapporte Sie übernehmen möchten (noch keine, alle verrechenbaren Rapporte oder Rapporte aus einem bestimmten Zeitraum).

Einen fertigen Rechnungslauf können Sie sperren und ein XML-File generieren, das Sie für die weitere Rechnungsverarbeitung in Ihr ERP-System einlesen können. Von dort aus drucken Sie die Rechnung in Ihrem gewünschten Layout oder versenden sie per E-Mail an Ihre Kunden.

Projektbudget & Auswertungen

Projekte können Sie bei Bedarf mit Budgets in Beträgen oder Anzahl Stunden versehen. Diese können Sie anschliessend über die gesamte Projekthierarchie auswerten.

Um über rapportierte Stunden, Spesen, Ferien usw. Auswertungen zu erstellen, verfügen Sie über einen Rapporte-Export im Excel-Format. Um die gewünschten Daten für die Auswertung zu erhalten, haben Sie eine vielfältige Auswahl an Filter-Möglichkeiten.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, gerne zeigen wir Ihnen die Zeiterfassung live.

AS infotrack Globalsuche...

Pascal Müller
AS infotrack AG

Home
Pascal Müller

TASKS **SLA-TICKETS** **ZEITERFASSUNG**

Rapport-Übersicht Leandra Bruder

Mittwoch, 22. September 2021 7h / 8h 15m

Nr	Datum	Projekt	Arbeitszeit / Km	Status	Total
34	22. Sept. 2021	Administrative Arbeiten AS infotrack AG	- / - / 2h 30m	Erstellt	CHF 0.00
25	22. Sept. 2021	Digitalisierung Prozesse Eagle AG	2h 30m / 2h 30m / 2h 30m	Erstellt	CHF 450.00
35	22. Sept. 2021	ICT-Services Green Wings AG	- / - / 2h	Erstellt	CHF 0.00

September 2021

Gl Zeitsaldo: 8h 15m

Time-Tracker Total: 0:05:30

Digitalisierung Prozesse Tests mit Kunde

Zu kontrollierende Rapporte Leandra Bruder

ALLE HEUTE GESTERN ALTER Suchen...

Nr	Datum	Benutzer	Projekt	Arbeitszeit / Km	Ansatz	Verrechnet	Eff. Spesen
25	22. Sept. 2021 vor 23 Tagen	Leandra Bruder AS infotrack AG	Digitalisierung Prozesse Eagle AG	2h 30m / 2h 30m / 2h 30m	180.00 CHF/h 0.90 CHF/Km	CHF 450.00 CHF 450.00 / CHF 0.00	CHF 0.00
35	22. Sept. 2021 vor 23 Tagen	Leandra Bruder AS infotrack AG	ICT-Services Green Wings AG	- / - / 2h	0.00 CHF/h 0.00 CHF/Km	CHF 0.00 CHF 0.00 / CHF 0.00	CHF 0.00

Persönliche Übersicht der Zeiterfassung

Erfassung von Rapporten, Übersicht über erfasste und zu kontrollierende Rapporte, Time Tracking Funktion

Rapport-Auswertung

1. Firma ↔ 2. Benutzer ↔ 3. Projekt ↔ 4. Jahr ↔ 5. Monat ↔ 6. Tag ↔

Total	Arbeitszeit	Eff. Spesen	Ver. Aufwände	Ver. Spesen	Verrechnet
	46h 45m / 47h / 348h 15m	CHF 225.80	CHF 6930.00	CHF 293.80	CHF 7223.80

Firma	Arbeitszeit	Eff. Spesen	Ver. Aufwände	Ver. Spesen	Verrechnet
AS infotrack AG	0h / 0h / 198h 30m	CHF 0.00	CHF 0.00	CHF 0.00	CHF 0.00
Leandra Bruder	0h / 0h / 175h 15m	CHF 0.00	CHF 0.00	CHF 0.00	CHF 0.00
Pascal Lüscher	0h / 0h / 12h	CHF 0.00	CHF 0.00	CHF 0.00	CHF 0.00
Pascal Müller	0h / 0h / 11h 15m	CHF 0.00	CHF 0.00	CHF 0.00	CHF 0.00
Eagle AG	38h 30m / 38h 30m / 46h 45m	CHF 178.00	CHF 6930.00	CHF 246.00	CHF 7176.00
Leandra Bruder	20h 15m / 20h 15m / 28h 30m	CHF 178.00	CHF 3545.00	CHF 246.00	CHF 3391.00
Pascal Müller	18h 15m / 18h 15m / 18h 15m	CHF 0.00	CHF 3285.00	CHF 0.00	CHF 3285.00

Datum	Benutzer	Arbeitszeit	Eff. Spesen	Ver. Aufwände	Ver. Spesen	Verrechnet	Status
16.09.21	Pascal Müller	8h 15m / 8h 15m / 8h 15m	CHF 0.00	CHF 1'485.00	CHF 0.00	CHF 1'485.00	Erstellt
20.09.21	Pascal Müller	4h / 4h / 4h	CHF 0.00	CHF 720.00	CHF 0.00	CHF 720.00	Geprüft
21.09.21	Pascal Müller	6h / 6h / 6h	CHF 0.00	CHF 1'080.00	CHF 0.00	CHF 1'080.00	Geprüft

Zeilen pro Seite: 10 1-3 von 3

SCHLIESSEN **AKTUALISIEREN**

Auswertungen über Rapportdaten

Filter- und Gruppierungsmöglichkeiten, schnelle und einfache Auswertung, Export-Funktion

Technische Basis

Betrieb

Annio bieten wir Ihnen als moderne Cloud-Lösung an. Dies ermöglicht Ihnen den ortsunabhängigen Zugriff über einen aktuellen Browser.

Sie rufen die Applikation genauso bequem über einen stationären PC, einen Laptop oder ein Tablet auf. Die Benutzeroberfläche ist responsive und somit auf die verschiedenen Bildschirmgrößen optimiert.

Hosting

Ihre Daten sind in einem Schweizer Rechencenter gespeichert und vor unberechtigtem Zugriff geschützt. Zudem profitieren Sie von einem mehrstufigen Backup-Plan, damit Ihre Daten stets gesichert sind. Sie müssen sich weder um Server, Updates noch um Backups kümmern. Diese Leistungen sind in der

Pauschale des Grundmoduls inklusive. Auf Wunsch können wir die Software auf Ihrer eigenen IT-Infrastruktur installieren.

Entwicklung

Unsere Software Engineers haben die Applikation mit etablierten Technologien und einer soliden, Schnittstellen-basierten Architektur umgesetzt. 100% der Entwicklung erfolgt in der Schweiz durch die Firma AS infotrack.

Wenn Sie Fragen technischer Art haben oder einen Funktionsausbau wünschen, steht Ihnen ein Team von Software Engineers zur Verfügung. Sie sprechen also direkt mit unseren Entwicklern und können Ihre Anliegen platzieren.

Preismodell

Die monatliche Abo-Gebühr setzt sich zusammen aus den Modul-Preisen und den Preisen pro Benutzer. Die Preisangaben sind in Schweizer Franken und exklusive Mehrwertsteuer.

Preis pro Modul

Grundmodul (inkl. Hosting und Backup)	Zusatzmodul «Helpdesk»	Zusatzmodul «Zeiterfassung»
CHF 59.90	+ CHF 9.90	+ CHF 9.90

Preis pro Benutzer

Der Preis eines Benutzers hängt davon ab, zu welchem Firmentyp er gehört und wie viele Module lizenziert sind.

Firmentyp «Eigene Firma»	Firmentyp «Partnerfirma»	Firmentyp «Kunde»
Die «Eigene Firma» erbringt i.d.R. Dienstleistungen. Benutzer dieser Firmen sind Hauptnutzer der Applikation und sehen entsprechend am meisten Daten. Den Benutzern können zusätzliche Rechte zugewiesen werden, wie beispielsweise Stammdaten verwalten, Rapporte prüfen, Rechnungen und SLA verwalten, usw.	Eine «Partnerfirma» erbringt als externer Partner Dienstleistungen für Ihre Kunden. Er arbeitet mit und hat Zugriff auf ihm zugewiesene Projekte. Er kann Tasks erfassen, bearbeiten und allenfalls Zeit rapportieren, die dem Kunden in Rechnung gestellt wird. Dies ohne dabei interne Informationen zu sehen.	Ein «Kunde» ist Empfänger Ihrer Dienstleistungen. Je nach Einsatz der Applikation können dies auch «interne Kunden», also Standorte, Abteilungen usw. sein. Ein Kunde sieht nur eigene Daten und einen eingeschränkten Teil der Datenfelder, die er beispielsweise für die Task- und Ticket-Erfassung benötigt.
CHF 9.90 ohne Zusatzmodul	CHF 4.90 ohne Zusatzmodul	kostenlos
CHF 11.90 mit einem Zusatzmodul	CHF 4.90 mit einem Zusatzmodul	kostenlos
CHF 13.90 mit zwei Zusatzmodulen	CHF 4.90 mit zwei Zusatzmodulen	kostenlos