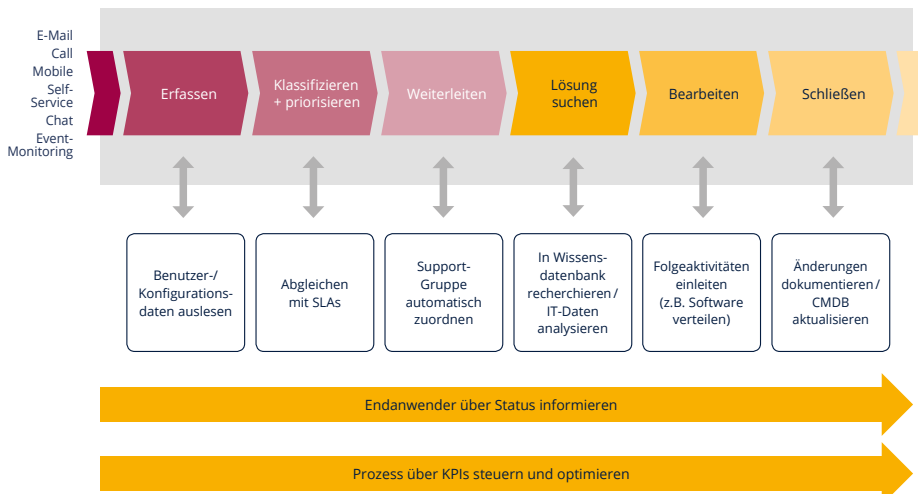


FLYER

# IHRE LÖSUNG FÜR DEN IT HELP DESK

Aus Kosten- und Qualitätsgründen müssen Sie Support-Leistungen für Ihre Kunden innerhalb der vereinbarten Service-Levels rasch und sicher erbringen. Im Incident- und Problem Management werden Tickets aber nur dann effizient und dauerhaft gelöst, wenn Support-Prozesse durch wissensbasierte Lösungen unterstützt und Störungsquellen bereits durch gezielte Analysen identifiziert und proaktiv behoben werden. Zudem wollen immer mehr Endanwender ihre IT-Fragen und -Probleme selbstständig per Self-Service lösen. An dieser Stelle hilft Ihnen eine zentrale, integrierte Software-Lösung, das Ticket-Aufkommen zu reduzieren, gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu steigern und den IT-Help-Desk als kompetenten „Single Point of Contact“ zu etablieren.



## NUTZEN

### Mit Valuemotion

steuern Sie Support-Services effizient und sicher durch vorkonfigurierte, ITIL®-basierte Prozesse „out of the box“

senken Sie Ticket-Aufkommen und Servicekosten nachhaltig durch eine integrierte Self-Service-Lösung für Endanwender

beschleunigen Sie die Ticket-Bearbeitung durch wissensbasierte Lösungsprozesse im Incident- und Problem Management

identifizieren Sie Störungsquellen rasch und optimieren Sie Serviceprozesse durch gezielte aussagekräftige, regelbasierte Analysemethoden

Hoher Automatisierungsgrad im gesamten Ticket-Bearbeitungsprozess

### Zielsetzung

— Valuation unterstützt den IT-Help-Desk bei der Steuerung und Durchführung sämtlicher Support-Aktivitäten. Während der Ticket-Bearbeitung sind alle relevanten Informationen sowie bereits erledigte und noch anstehende Aktivitäten für alle Beteiligten jederzeit einsehbar. Integrierte Lösungen wie die IT-Wissensdatenbank sowie Root-Cause-Analysemöglichkeiten und aussagekräftige Prozess-KPIs beschleunigen den Lösungsprozess. Durch die integrierte Self-Service-Anwendung nutzen Endanwender bei ihren Anfragen automatisch bereits vorhandene Lösungen, wodurch das Ticket-Aufkommen deutlich reduziert wird. Damit unterstützen Sie den IT-Help-Desk und Ihre Endanwender gleichermaßen effizient.

### Zentrale Anlaufstelle Help-Desk

— Der Help-Desk als funktionale Einheit ist die Schnittstelle der IT-Serviceorganisation zum Servicekonsumenten (Endanwender). Mit Valuation werden an dieser zentralen Anlaufstelle – dem „Single Point of Contact (SPOC)“ – alle Störungsmeldungen (Incidents) sowie allgemeine Anfragen oder Service Requests zu IT-Produkten und -Services angenommen und erfasst. Der IT-Help-Desk sorgt anschließend für die Bearbeitung und Erledigung auf Basis der abgeschlossenen Service-Level-Vereinbarungen. Der aktuelle Status, die Erledigung der Anfrage oder die Lösung des Problems sind dabei jederzeit für alle Beteiligten einsehbar, und Statusänderungen werden automatisch zurückgemeldet.

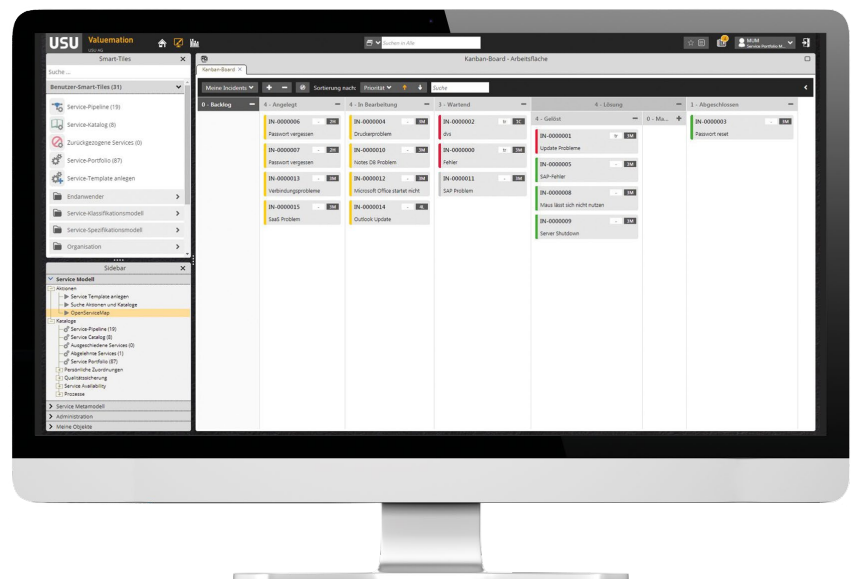
### Self-Service für Endanwender

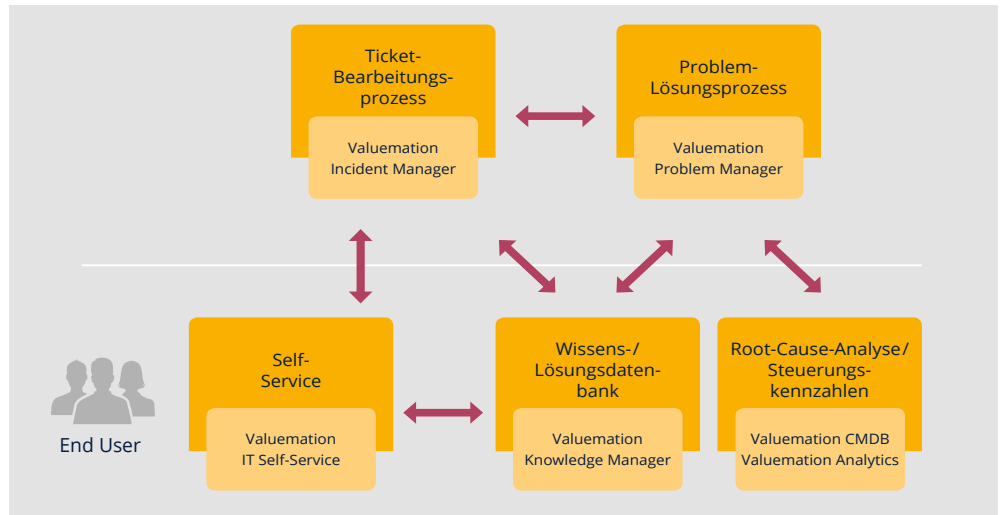
— Die integrierte Self-Service-Lösung bündelt sämtliche Services und Informationen des IT-Dienstleisters für Servicekonsumenten (Endanwender) in einem einzigen Kanal. Anwender werden bei allgemeinen Fragen, Störungsmeldungen oder bei Service-Aufträgen einfach und schnell zur passenden Antwort geführt. Findet sich keine Lösung, kann direkt ein Ticket erstellt, ein Chat mit einem Support-Mitarbeiter gestartet oder ein Rückruf angefordert werden. Die intuitive Bedienung sorgt für eine hohe Benutzerakzeptanz. Gleichzeitig stellt die Anwendung sicher, dass vorhandene Lösungen in Wissensdatenbanken auch tatsächlich zur Anwendung kommen. Für die Ticket-Bearbeitung werden automatisch relevante Systemdaten sowie die bisherigen Lösungsschritte weitergeleitet. Damit wird das Ticket-Aufkommen und die Ticket-Bearbeitungsdauer nachhaltig reduziert.

### Tickets effizient erfassen und bearbeiten

— Valuation unterstützt den gesamten Ticket-Bearbeitungsprozess. Tickets können sowohl automatisch generiert – zum Beispiel per E-Mail, SMS oder Event-Monitoring – oder manuell erfasst werden. Help-Desk-Mitarbeiter erzeugen Tickets nach telefonischer Störungsmeldung, oder Anwender erfassen Tickets selbstständig, z. B. über das Intranet/Internet, über mobile Endgeräte oder über die integrierte Self-Service-Lösung. Nach der Erfassung werden Tickets klassifiziert, priorisiert, automatisch an die zuständige Bearbeitergruppe im First-, Second- oder Third-Level-Support weitergeleitet, bearbeitet, verfolgt und geschlossen. Vordefinierte, ITIL®-basierte Prozesse sorgen für standardisierte Abläufe und rasche Durchlaufzeiten. Durch das integrierte Kanban-Board können Tickets einfach per Drag & Drop vom Eingang bis zum Abschluss bearbeitet werden. Gleichzeitig bietet es eine optimale Übersicht aller zu bearbeitenden Tickets, die nach beliebigen Kriterien (Datum, Priorität etc.) sortiert werden können.

Ticket-Bearbeitung per Drag & Drop mit dem Kanban-Board





Integrierte Lösungen für den IT-Help-Desk und für Endanwender

### Tickets mobil bearbeiten und lösen

— Mit dem Field Support Manager – einer Erweiterung der Valuation-Suite für mobile Endgeräte – können IT-Service-/Support-Mitarbeiter direkt auf ihrem Smartphone oder Tablet Incidents/Tickets bearbeiten. Erfolgt die Ticket-Meldung per Telefon oder wird eine Störung vor Ort selbst festgestellt, kann der Support-Mitarbeiter auch unterwegs selbst Tickets anlegen und direkt bearbeiten. Bei der Recherche nach Lösungen und bei der gezielten Problembearbeitung wird der Anwender mit einer Fragen-/Antwort-Checkliste durch den Lösungsprozess geführt. Nach Erledigung eines Service-Requests (z. B. nach Auslieferung/Installation eines neuen PC-Arbeitsplatzes o. ä.) kann dies direkt vor Ort durch den Kunden im Ticket quittiert/unterschieden werden.

### Wissensbasierte Störungsbeseitigung

— Der Einsatz einer Wissensdatenbank im Incident- und Problem Management beeinflusst direkt die Dauer der Anruf- und Fallbearbeitung (Call Handling Time) und

sorgt für eine hohe Erstlösungsquote (First Call Resolution Rate). Die in Valuation integrierte Wissensdatenbank sorgt dafür, dass Mitarbeiter im IT-Help-Desk jederzeit auf aktuelles und qualitätsgesichertes Wissen zugreifen können und dieses Wissen direkt im Ticket-Bearbeitungsprozess zur Verfügung steht. Lösungen können als Dokumentobjekte an beliebig viele Objekte in Valuation angehängt werden (dauerhaft oder zeitabhängig), z. B. an alle Arten von Tickets inkl. der zugehörigen Aktivitäten (Incidents, Service Requests, Problems, Workarounds, RFC/Changes).

### Service-Performance messen und optimieren

— Der IT-Help-Desk erfüllt übergreifende Steuerungs-, Controlling- sowie Monitoring-Aufgaben. Die integrierte IT-Analytics-Lösung USU Service Intelligence unterstützt Prozessverantwortliche bei der kennzahlenbasierten Überwachung und Optimierung von ITIL®-Prozessen. Durch intuitive Ad-hoc-Auswertungen per Self-Service können Problemfelder frühzeitig identifiziert und beseitigt

werden, bevor sich Störungsfälle und Anfragen im Service-Desk häufen. Vorkonfigurierte Dashboards liefern jeder IT-Rolle verdichtete KPIs und ermöglichen so eine gezielte Steuerung und Optimierung der Service-Performance. Damit weisen Sie die Einhaltung von SLAs nach, steigern die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit.



Vorkonfigurierte Dashboards mit aussagekräftigen KPIs für jede IT-Rolle

## KEY FACTS

### Valuemotion unterstützt

IT-Leitende bei der nachhaltigen Kostensenkung und gezielten Optimierung des Supports

Help-Desk-Verantwortliche bei der Sicherstellung vereinbarter Support-Leistungen

Support-Mitarbeiter bei der effizienten und nachhaltigen Störungsbeseitigung

Endanwender bei der raschen Lösung von IT-Fragen sowie bei der selbstständigen Beantragung von IT-Services/-Produkten

### Die Valuemotion-Lösung für den IT-Help-Desk umfasst diese integrierten Module:

- Incident Manager
- IT Self-Service
- Knowledge Manager
- Problem Manager
- Service Request Manager
- Field Support Manager
- IT Analytics

## INFO

Informieren Sie sich über unser Leistungsspektrum auf [www.valuemotion.com](http://www.valuemotion.com)

## Die USU-Suite Valuemotion im Überblick

— Valuemotion ist eine modulare und gleichzeitig integrierte Suite für die effiziente Unterstützung Ihres operativen IT-Service-Managements. Mit vorkonfigurierten, ITIL®-basierten Prozessen „out of the box“ starten Sie rasch produktiv. Bei künftigen Änderungen sorgt die flexible Valuemotion-Architekturplattform für eine hervorragende Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit und damit für die Sicherung Ihrer Investition. Anpassungen können Sie per Customizing selbstständig vornehmen – ohne Programmierung oder externe Dienstleistungsaufwände. Auch komplexe Organisationsstrukturen, Rollen und Berechtigungen lassen sich damit problemlos abbilden. Neben Modulen für spezifische IT-Serviceprozesse gibt es übergreifende Valuemotion-Lösungen für diese Themenbereiche:



## Software, Beratung und Support aus einer Hand

— Ihre IT-Systeme sind austauschbar – das Know-how Ihres Produkt- und Lösungspartners nicht! Als Software- und Beratungshaus sind wir auf die Entwicklung und Einführung von Lösungen spezialisiert, die ganz auf die spezifischen Anforderungen des IT-Service-Managements zugeschnitten sind. Das USU-Vorgehensmodell zur Einführung von ITSM-Lösungen basiert auf Best Practices und unseren langjährigen Erfahrungen aus über 500 erfolgreichen Kundenprojekten.

Wir übernehmen gerne die Verantwortung als Generalunternehmer für Ihr Projekt – von der Konzeption bis zur Implementierung. Auch bei der kontinuierlichen fachlichen und technischen Weiterentwicklung Ihrer Lösung im laufenden Betrieb unterstützen wir Sie kompetent mit Beratung, Trainingsangeboten und Support-Services!