

FLYER

# IHRE LÖSUNG FÜR IT SELF-SERVICE

IT-Servicekunden erwarten eine rasche und verlässliche Hilfestellung bei akuten IT-Problemen oder Fragen zu einer speziellen IT-Anwendung. Der Griff zum Telefon ist für Anwender meist die erste, jedoch nicht die effizienteste Wahl. Im Durchschnitt kostet deshalb ein Ticket ca. 15 Euro im First-Level-Support – Tendenz steigend. Gleichzeitig scheitern die gängigen Self-Service-Lösungen an der mangelnden Akzeptanz der Nutzer. Valuation IT Self-Service bietet ein völlig neues Konzept für IT-Serviceorganisationen: Sie vereint alle Self-Service-Angebote auf einer Oberfläche und bietet so dem Anwender einen zentralen Zugang zu allen Self-Service-Leistungen.

## Das ist Valuation IT Self-Service

— Valuation IT Self-Service ist eine Lösung, die alle IT-relevanten Informationen und Funktionen für Endanwender in einem einzigen Kanal bündelt. Ganz gleich, ob ein Anwender einen Service-Auftrag absetzen, eine Störung beheben oder eine allgemeine Frage an den IT-Dienstleister stellen möchte: Valuation IT Self-Service stellt all diese Funktionen in einer Oberfläche zur Verfügung. Anwendern gegenüber präsentiert sich Valuation IT Self-Service mit einem einzigartigen Bedienkonzept, welches für eine hohe Anwenderakzeptanz und eine nachhaltige Reduktion der Tickets im First-Level-Support sorgt. Außerdem bietet Valuation IT Self-Service einige Zusatzfunktionen, die den Service effizienter machen.

## NUTZEN

### Mit Valuation IT Self-Service

senken Sie die Zahl der Tickets im IT-Support um bis zu 20%

beschleunigen Sie die Problemlösung um bis zu 50%

bieten Sie Ihren Anwendern ein 100%iges Erfolgserlebnis



## Der persönliche Assistent

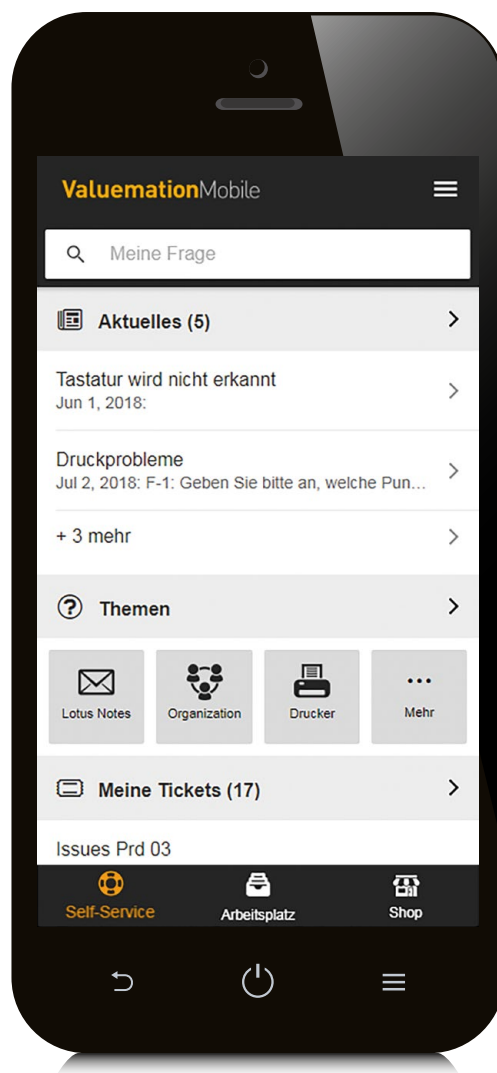
— Valuation IT Self-Service unterscheidet sich von anderen Self-Service-Lösungen in zwei Punkten, die einen wesentlichen Einfluss auf die Akzeptanz bei Anwendern haben:

**1.** Gängige Self-Service-Portale haben üblicherweise komplexe Oberflächen mit einer Vielzahl von Fenstern und Navigationsmöglichkeiten. Valuation IT Self-Service ist dagegen viel einfacher gestaltet und präsentiert sich wie ein persönlicher Assistent. Der Benutzer gibt im zentralen Eingabefeld sein Anliegen ein, und bereits während der Eingabe präsentiert Valuation IT Self-Service passende Antworten. Dies können z. B. Anleitungen oder Problemlösungen sein, Self-Repair-Funktionen oder Links zu einer gesuchten Anwendung. Anstatt sich also selbst einen Weg durch eine Vielzahl von Informationsangeboten und Anwendungen suchen zu müssen, wird der Anwender über die intelligente Suche direkt an die für ihn relevante Stelle „befördert“.

**2.** In den üblichen Self-Service-Portalen muss sich der Anwender gleich zu Beginn entscheiden, ob er ein Ticket melden oder erst in der Wissensdatenbank nach möglichen Lösungen recherchieren möchte. Obwohl sich anfangs noch viele Anwender für die selbständige Recherche entscheiden, lässt deren Nutzung doch meist sehr schnell nach. Der Grund hierfür ist, dass sich mit vertretbarem Aufwand selten mehr als 30% aller möglichen Fragen mit passenden Antwortdokumenten abdecken lassen. Das wiederum bedeutet, dass der Anwender in über 70% aller Fälle keine passende Antwort findet und er im zweiten Schritt dann ein Ticket melden und dazu sein Anliegen noch ein zweites Mal formulieren muss. Nach einigen erfolglosen Fällen wird der enttäuschte Anwender ganz auf die Recherche verzichten und sich sofort für die Ticketeingabe entscheiden. Das Ziel der langfristigen Ticketreduzierung wird so nicht erreicht.

— Bei Valuation IT Self-Service gibt es diese Unterscheidung zwischen Recherche und Ticketmeldung nicht mehr. Der Anwender formuliert sein Anliegen, und schon während der Texteingabe wird automatisch nach passenden Lösungen in der Wissensdatenbank gesucht. Hat er keine Antwort gefunden, kann der Anwender auf Knopfdruck in den Chat oder in die Ticketerfassung wechseln oder einen Rückruf beantragen. Sein Anliegen wird dabei automatisch übertragen und muss nicht neu erfasst werden. Dieses Verhalten führt zu einer kontinuierlichen Nutzung der Wissensdatenbank und einer nachhaltigen Reduktion der Tickets im First-Level-Support.

Valuation IT Self-Service begleitet den Anwender als persönlicher Assistent übrigens in jeder Situation – egal ob unterwegs auf dem Smartphone, Tablet oder am Arbeitsplatz im Büro.



Intuitive Bedienung und relevante Informationen per Self-Service

## Das moderne Kommunikationstalent

— Das Telefon ist zwar immer noch ein häufig gewählter Kommunikationskanal zum Service Desk. Die Generation der „Digital Natives“ hat jedoch dessen Schwachstelle erkannt: Das Telefonieren bindet die komplette Aufmerksamkeit der Gesprächspartner. Bei asynchronen Kommunikationsmethoden wie Messenger oder Chat ist dies anders: Die Interaktion zwischen den Teilnehmern ist zeitlich versetzt, und man kann so mehrere Dinge gleichzeitig tun. Deshalb nutzen viele Anwender privat gerne Anwendungen wie den Facebook Messenger oder WhatsApp.

Valuation IT Self-Service bietet diese Möglichkeit auch für die Kommunikation mit dem Service Desk. Der Anwender kann seine bisherige Tätigkeit fortsetzen, während parallel an der Lösung seines Problems gear-

beitet wird. Der Support-Mitarbeiter kann per Chat mit bis zu vier Anwendern parallel kommunizieren. Außerdem kann er per Chat auch Lösungsdokumente an den Anwender schicken oder den Anwender auffordern, eine strukturierte Frageliste auszufüllen. Falls während des Chats keine Lösung gefunden wurde, wird der komplette Verlauf einfach auf Knopfdruck in ein Ticket übertragen.

### Der aktive Informationsverteiler

— Im Falle bekannter Störungen ist es sinnvoll, Anwender proaktiv zu informieren. Damit wird vermieden, dass Anwender dieselbe Störung mehrfach melden. Es werden allerdings nur Anwender informiert, die auch wirklich betroffen sind.

Valuation IT Self-Service ermöglicht das Verteilen von Nachrichten an Adressatenkreise („Alerting“), die anhand flexibler Kriterien wie z. B. Standort, Organisation, IP-Adressbereich etc. selektiert werden können. Als Administrator/Redakteur können Sie entscheiden, ob eine Nachricht lediglich als Information in Valuation IT Self-Service unter „Aktuelles“ angezeigt wird, oder ob diese als Pop-up-Meldung zeitgleich auf den Bildschirmen aller betroffenen Anwender eingeblendet wird.

### Der selbständige Diagnoseassistent

— Valuation IT Self-Service erfasst automatisch Systeminformationen auf dem Endgerät des Anwenders, welche die Diagnose eines Problems unterstützen. So können z. B. Screenshots der fehlerhaften Anwendung,

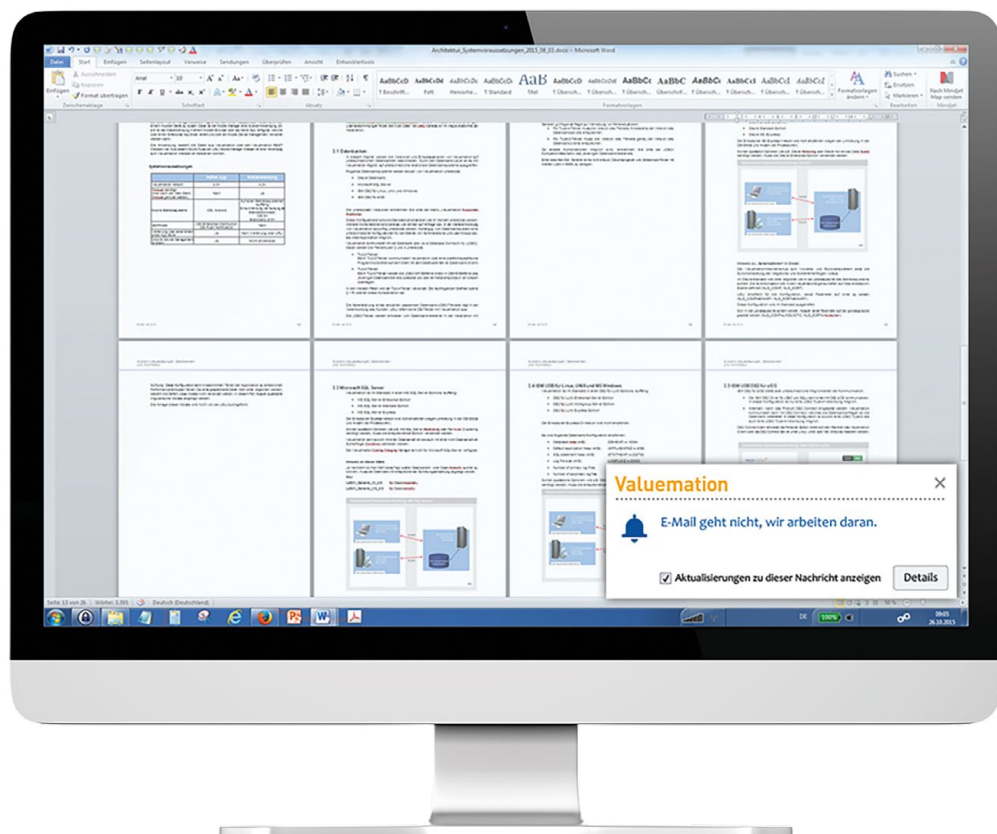
eine Liste der aktuell laufenden Prozesse und weitere Konfigurationseinstellungen automatisch übertragen werden. Gerade bei der Diagnose von Problemen mit Anwendungsprogrammen sind diese Informationen eine große Hilfe.

Ein weiteres Mittel zur besseren Diagnose bieten die „aktiven Dokumente“. Sie führen den Anwender durch eine Reihe von Fragen, die zur Bearbeitung des geschilderten Problems beantwortet werden müssen. Die ausgefüllte Fragenliste wird entweder per Chat übertragen oder automatisch dem Ticket beigelegt.

Durch diese erweiterten Diagnosefunktionen entfallen Rückfragen beim Anwender, und die Problemlösungsdauer wird verkürzt.

### Der zentrale Wissenspeicher

— Die Wissensdatenbank ist das zentrale Mittel für die selbständige Lösung von Anfragen und Problemfällen. Durch die automatisierte Recherche in der Wissensdatenbank kommen die Dokumente auch garantiert zur Anwendung. In welchen Fällen lohnt es sich also, ein Lösungsdokument oder eine FAQ-Liste zur Verfügung zu stellen? Darauf weisen Nutzungsreports hin: Diese identifizieren häufige Anfragen, zu denen keine passende Lösung gefunden wurde. Mit dem gezielten Erstellen von Lösungsdokumenten für diese Situationen kann mit begrenztem Aufwand ein sofortiger Erfolg erzielt werden.



Aktive Information  
betroffener Anwender  
durch Pop-up-Meldungen

## KEY FACTS

### Valuation IT Self-Service

bietet ein sehr intuitives Bedienkonzept und sorgt für hohe Anwenderakzeptanz.

automatisiert die Recherche in der Wissensdatenbank und schöpft so deren Potential aus.

erfasst automatisch Diagnoseinformationen und unterstützt somit die schnelle Problemlösung.

erweitert durch Chat und Nachrichten die Kommunikationsmöglichkeiten

## Die USU-Suite Valuation im Überblick

— Valuation 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 Valuation-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 Valuation-Lösungen für diese Themenbereiche:



## INFO

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

## 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!