

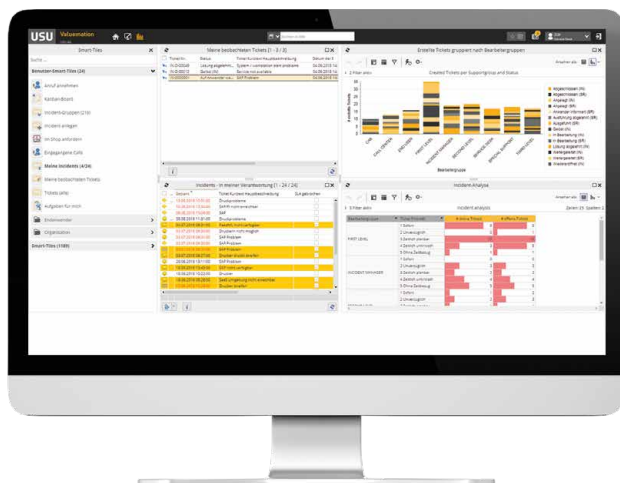
FLYER

VALUEMATION INCIDENT MANAGER

Der IT-Support erhält alle Arten von Störungsmeldungen und Anfragen von Endanwendern. Insbesondere bei geschäftskritischen Services ist die rasche Störungsbeseitigung und Priorisierung auf Basis von Service Level Agreements entscheidend. Der Zugriff auf sichere Informationen zu Business-Services, IT-Infrastruktur, auf kundenbezogene Konfigurationsdaten und Verträge sowie auf dokumentiertes Lösungswissen trägt wesentlich dazu bei, Tickets effizienter zu bearbeiten und dauerhaft zu schließen. Standardisierte und weitgehend automatisierte Prozesse sorgen dafür, dass Incidents schneller und kostengünstiger bearbeitet werden.

Zielsetzung

— Der Valuation Incident Manager ist eine professionelle Helpdesk-Software. Sie unterstützt Mitarbeiter im IT-Service-Desk und -Support dabei, Störungen im Servicebetrieb effizient zu beheben und so die Verfügbarkeit von Services und geschäftskritischen Applikationen schnellstmöglich wiederherzustellen. Incidents werden systematisch erfasst und auf Basis standardisierter Prozesse bearbeitet. Damit steigern Sie die Servicequalität und Effizienz im Service-Desk erheblich und senken sowohl direkte Servicekosten als auch etwaige Folgekosten durch Service-Level-Verletzungen.



NUTZEN

Mit Valuation

beschleunigen Sie durch eine professionelle Helpdesk-Software die Ticket-Erfassung, -Priorisierung und -Bearbeitung durch automatisierte und ITIL®-konforme Prozesse „out of the box“

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

beheben Sie auftretende Störungen schnell und effizient, da Support-Mitarbeiter auf dokumentierte Lösungen zugreifen können

optimieren Sie Serviceprozesse gezielt durch aussagekräftige Kennzahlen, Dashboards und Ad-hoc-Analysen

Optimierung und Steuerung der Ticket-Bearbeitung mit grafisch aufbereiteten Kennzahlen

KEY FACTS

Der Valuation Incident Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Damit

standardisieren und automatisieren Sie die Erfassung, Priorisierung, Weiterleitung, Bearbeitung und Lösung von Tickets

nutzen Sie eine zentrale Datenbasis mit Zugriff auf kundenbezogene SLAs, Konfigurationsdaten etc.

verwenden Sie bereits dokumentiertes Lösungswissen zur Störungsbehebung

verknüpfen Sie ggf. Incidents mit Calls, Service-Requests, Workarounds, Problems und Change-Requests (RFCs)

INFO

Weitere relevante Module:

- Problem Manager
- Knowledge Manager
- IT Self-Service
- Field Support Manager

Tickets schnell erfassen, weiterleiten und bearbeiten

— Valuation unterstützt das schnelle Erfassen, Klassifizieren, Priorisieren, Bearbeiten, Weiterleiten, Verfolgen, Lösen und Schließen von Incidents. 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. Tickets können in Valuation sowohl manuell erfasst, als auch automatisch generiert und über Schnittstellen verarbeitet werden, z. B. per Telefon, E-Mail, Chat, Event-Monitoring, via Intranet/Website sowie über mobile Endgeräte und Self-Service-Anwendungen. Mit Hilfe intelligenter Analysefunktionen wird der inhaltliche Kern eines Tickets automatisch erkannt, das Ticket entsprechend klassifiziert und an die zuständige Bearbeitergruppe weitergeleitet. Bei Bedarf können Incidents mit anderen Tickets wie Calls, Service-Requests, Workarounds, Problems sowie mit Change-Requests (RFCs) verknüpft werden. Die Eskalation in Richtung Problem Management oder nachfolgende Aktivitäten im Request-/Change Management starten Sie direkt in der Incident-Bearbeitung.

Benutzer und CIs eindeutig identifizieren

— Bei der Ticket-Bearbeitung nutzen Sie detaillierte Informationen zu den Configuration Items (CIs) wie Gerätekonfiguration, zugeordnete Komponenten und Verbindungen/Abhängigkeiten aus der Configuration Management Database (optionaler Valuation CMDB Manager). Erweiterte Informationen zu Anwendern/Benutzern, Kostenstellen und Service-Verträgen liefert das IT Asset Management Repository (optionaler Valuation Asset Manager). Bei der elektronischen Ticket-Erfassung werden diese Daten automatisch zugeordnet oder stehen bei der telefonischen Gesprächsannahme und einer vorhandenen CTI-Integration schon zur Verfügung.

Störungen rasch und dauerhaft beseitigen

— Durch Zugriff auf die optionale integrierte IT-Lösungsdatenbank Valuation Knowledge Manager verkürzen Sie den Ticket-Bearbeitungsprozess drastisch. Die Recherchefunktion können Sie direkt in der Ticket-Ansicht aufrufen und sämtliche Informationen, die für die Lösungsrecherche relevant sind, automatisch in die Suche übernehmen. Bei Bestätigung eines Lösungsvorschlags wird dieser automatisch ins Ticket übertragen und gespeichert. Mit wenigen Klicks können Sie so die Lösung identifizieren und das Ticket schließen.

Ticket-Bearbeitung dokumentieren und analysieren

— Zu bestimmten (konfigurierbaren) Bearbeitungszeitpunkten, z. B. nach Ticket-Erfassung, vor Ablauf der Lösungs-/Wiederherstellungszeit sowie beim Schließen des Tickets erfolgt eine automatische Benachrichtigung per E-Mail. Alle Bearbeitungsschritte werden lückenlos im Ticket dokumentiert. Der Ticket-Katalog bietet jederzeit einen Überblick über sämtliche Ticket-Aktivitäten inkl. detaillierter Incident-Beschreibungen. Durch die optionale Lösung Valuation Analytics stehen Ihnen zusätzliche aussagekräftige Reports und Dashboards mit wichtigen Service-Kennzahlen sowie Ad-hoc-Analysenmöglichkeiten zur Verfügung. Damit messen, analysieren und optimieren Sie z. B. gezielt Ticket-Bearbeitungsprozesse.