

FLYER

# LA VOSTRA SOLUZIONE PER L'HELP DESK IT

Per motivi legati ai costi e alla qualità dovete fornire ai vostri clienti le prestazioni di supporto in modo rapido e sicuro, rispettando i livelli di servizio concordati. Tuttavia nell'Incident Management e nel Problem Management i ticket vengono risolti in maniera efficiente e duratura solo se i processi del supporto sono sostenuti da soluzioni basate sulla conoscenza e se le fonti di disturbo sono state già identificate mediante analisi mirate e risolte in maniera proattiva. In aggiunta sempre più utenti finali desiderano risolvere questioni e problemi informatici in maniera autonoma, utilizzando il self service. In questo caso una soluzione software centrale e integrata vi aiuta a ridurre il volume dei ticket, ad aumentare allo stesso tempo la soddisfazione dei clienti e ad affermare l'help desk IT come singolo punto di contatto competente.

## VANTAGGI

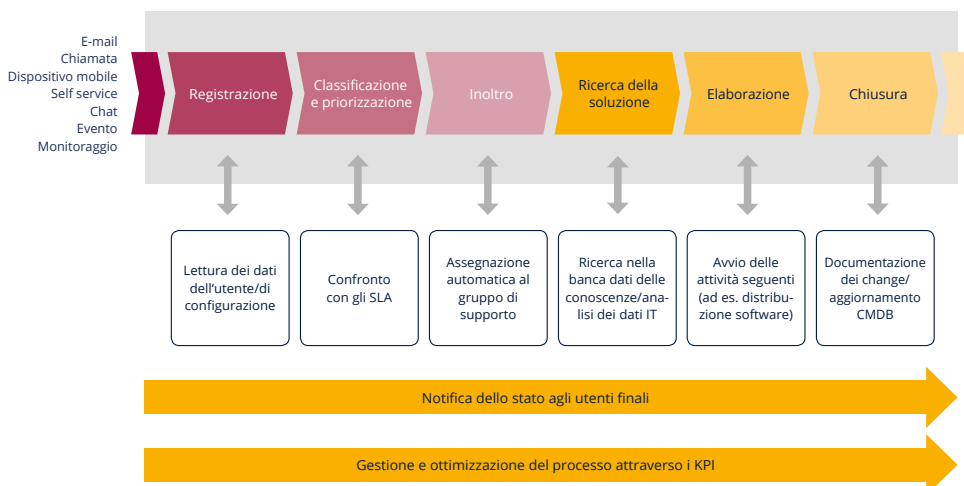
### Con Valuemotion

gestite i servizi di supporto in maniera sicura ed efficiente grazie a processi preconfigurati basati su ITIL® e pronti per l'uso

riducete a lungo termine il volume dei ticket e i costi dei servizi grazie a una soluzione self service per gli utenti finali

velocizzate l'elaborazione dei ticket mediante processi di risoluzione basati sulla conoscenza nell'Incident & Problem Management

identificate con rapidità le fonti di disturbo e ottimizzate i processi dei servizi con metodi di analisi basati su regole mirati ed efficaci



Grado di automazione elevato nell'intero processo di elaborazione dei ticket

## Obiettivi

— Valuemation aiuta l'help desk IT a gestire ed eseguire tutte le attività di supporto. Durante l'elaborazione del ticket tutti gli attori coinvolti possono visualizzare tutte le attività già completate e quelle ancora aperte. Le soluzioni integrate, ad esempio la banca dati delle conoscenze, le opzioni di analisi della causa principale e KPI dei processi efficaci velocizzano il processo di risoluzione. Grazie all'applicazione self service integrata, gli utenti finali utilizzano automaticamente le soluzioni già disponibili, riducendo così notevolmente il volume dei ticket. Questa soluzione aiuta in egual misura l'help desk IT e i vostri utenti finali.

## L'help desk come punto di raccolta centrale

— L'unità funzionale help desk è l'interfaccia tra l'organizzazione del servizio IT e i consumatori del servizio (utenti finali). In questo punto di raccolta centrale di Valuemation, ovvero il «singolo punto di contatto», vengono raccolte e registrate tutte le segnalazioni dei guasti (incident) e le richieste generali o di servizio relative ai prodotti e ai servizi IT. A questo punto l'help desk IT si occupa dell'elaborazione e soluzione definitiva sulla base degli accordi sul livello di servizio (SLA) sottoscritti. Tutti gli attori coinvolti possono visualizzare in qualsiasi momento lo stato corrente, risposta alla richiesta o la soluzione del problema e i cambiamenti dello stato vengono confermati automaticamente.

## Self service per gli utenti finali

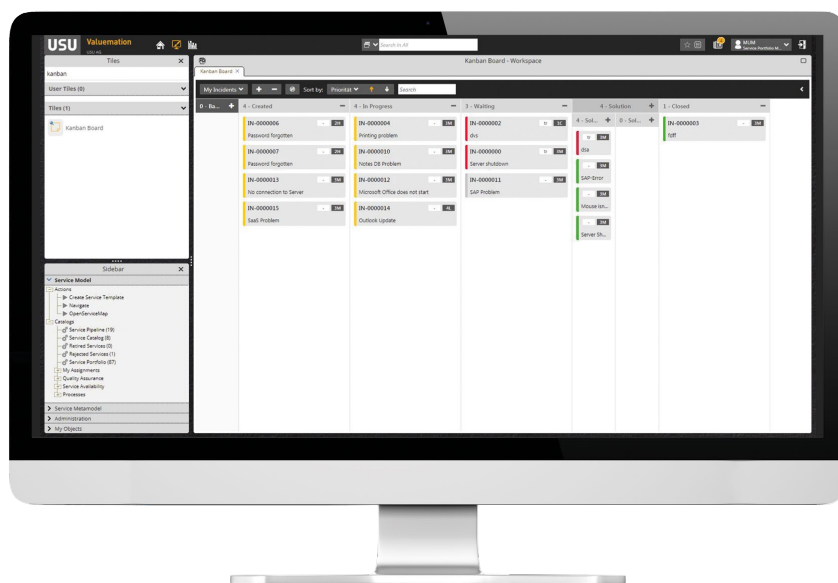
— La soluzione di self service integrato raccoglie in un unico canale tutti i servizi e le informazioni del fornitore IT per i consumatori del servizio (utenti finali). Quanto pongono domande generali, segnalano un guasto o ordinano un servizio, gli utenti vengono «accompagnati» in maniera semplice e rapida alla risposta pertinente.

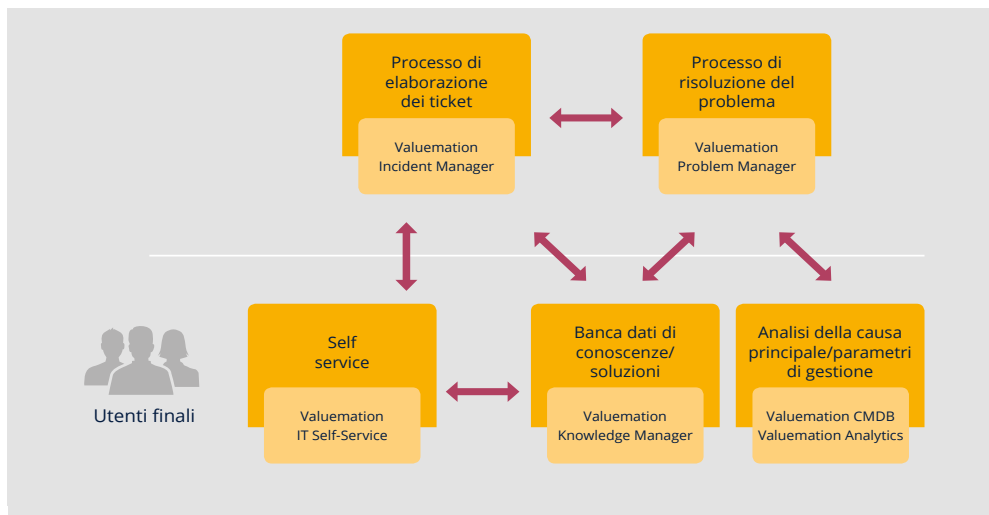
Se è impossibile trovare una soluzione, viene creato direttamente un ticket, viene avviata una chat con collaboratore del supporto oppure si richiede di essere richiamati. L'utilizzo intuitivo garantisce un riscontro molto positivo da parte degli utenti. Allo stesso tempo l'applicazione garantisce che le soluzioni contenute nelle banche dati delle conoscenze trovino effettivamente impiego. I dati pertinenti del sistema e le fasi precedenti della soluzione vengono inoltrati automaticamente per l'elaborazione del ticket. Di conseguenza cala il volume dei ticket e si accorciano a lungo termine i tempi di elaborazione dei ticket.

## Registrazione ed elaborazione efficiente dei ticket

— Valuemation supporta l'intero processo di elaborazione dei ticket. È possibile generare automaticamente i ticket, ad esempio via e-mail, SMS o tramite il monitoraggio degli eventi, oppure registrarli manualmente. I collaboratori dell'help desk creano i ticket dopo aver ricevuto la segnalazione telefonica di un guasto oppure gli utenti registrano autonomamente i ticket, ad es. Tramite Intranet/Internet, attraverso i dispositivi finali mobili o la soluzione self service integrata. Dopo la registrazione i ticket vengono classificati, ordinati per priorità, inoltrati automaticamente al gruppo di elaborazione responsabile nel supporto di primo, secondo o terzo livello, quindi elaborati, controllati e chiusi. I processi predefiniti basati su ITIL® garantiscono procedure standardizzate e tempi contenuti di esecuzione. Il pannello Kanban integrato consente di elaborare i ticket dalla ricezione alla chiusura senza sforzo, trascinando la selezione (drag & drop). Esso offre anche una panoramica efficace di tutti i ticket da elaborare, che possono essere ordinati in base a svariati criteri (data, priorità, ecc.).

Elaborazione dei ticket trascinando la selezione (drag & drop) con il pannello Kanban





Soluzioni integrate per l'help desk IT e gli utenti finali

### Elaborazione e risoluzione mobile dei ticket

— Il Field Support Manager – un ampliamento della suite Valuation per i dispositivi finali mobili – permette ai collaboratori del servizio IT e del supporto di elaborare i ticket o gli incidenti direttamente sul proprio tablet o smartphone. Se il ticket viene comunicato per telefono o se si individua un guasto in loco, lo stesso collaboratore del supporto può creare i ticket ed elaborarli subito anche durante gli spostamenti. Durante la ricerca di una soluzione e la risoluzione mirata di un problema una checklist con domande e risposte guida l'utente attraverso il processo di risoluzione. Il cliente può confermare direttamente in loco il completamento di una richiesta di servizio (ad es. dopo la consegna/installazione di una nuova postazione di lavoro con PC) mediante una conferma/firma nel ticket.

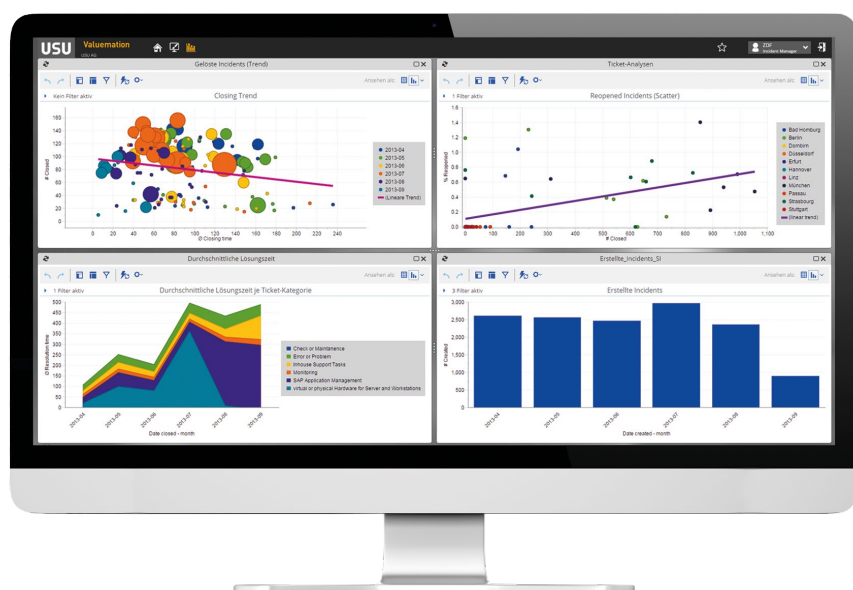
### Risoluzione dei guasti basata sulla conoscenza

— L'utilizzo di una banca dati delle conoscenze nell'Incident Management e nel Problem Management ha un

influsso diretto sulla durata dell'elaborazione della chiamata e del caso (call handling time) e garantisce una quota elevata di soluzione di primo livello (first call resolution rate). La banca dati delle conoscenze integrata in Valuation permette ai collaboratori dell'help desk IT di accedere in qualsiasi momento a una conoscenza aggiornata di qualità comprovata, di cui dispongono direttamente nel processo di elaborazione dei ticket. È possibile allegare le soluzioni come oggetti del documento a un numero illimitato di oggetti in Valuation (in maniera permanente o limitata temporaneamente), ad es. a tutti i tipi di ticket comprese le relative attività (incident, richieste di servizio, problem, workaround, RFC/change).

### Misurazione e ottimizzazione delle prestazioni dei servizi

— L'help desk IT svolge compiti completi di gestione, controllo e monitoraggio. La soluzione integrata Valuation Analytics aiuta i responsabili di processo a controllare e ottimizzare i processi von ITIL® servendosi dei parametri. Le intuitive valutazioni ad hoc mediante il self service consentono di identificare e risolvere per tempo eventuali ambiti problematici prima che l'help desk venga sommerso da segnalazioni di guasti e richieste. Le dashboard preconfigurate forniscono a ogni ruolo IT KPI compressi permettendo così una gestione e un'ottimizzazione mirate delle prestazioni dei servizi. In questo modo potete dimostrare il rispetto degli SLA, aumentare la qualità dei servizi e di conseguenza la soddisfazione dei clienti.



Dashboards preconfigurate con KPI compressi per ogni ruolo IT

## FATTI CHIAVE

### Valuemotion aiuta

i direttori dei reparti IT a ridurre i costi a lungo termine e a ottimizzare il supporto in maniera mirata

i responsabili dell'help desk a garantire le prestazioni di supporto concordate

i collaboratori del supporto a risolvere le anomalie in modo efficiente e duraturo

gli utenti finali a trovare rapidamente una risposta alle domande di natura informatica e a richiedere autonomamente servizi e prodotti IT

### La soluzione Valuemotion per l'help desk IT comprende i seguenti moduli integrati:

- Incident Manager
- Self service IT
- Knowledge Manager
- Problem Manager
- Service Request Manager
- Field Support Manager
- Analisi IT

## INFORMAZIONI

Per conoscere la nostra offerta visitate il nostro sito [www.valuemotion.com](http://www.valuemotion.com)

## Panoramica della suite USU Valuemotion

— Valuemotion è una suite di prodotti modulari e contemporaneamente integrati che vi consente di supportare in maniera efficace la gestione operativa dei servizi IT. Grazie ai processi preconfigurati, basati su ITIL® e pronti per l'uso siete subito produttivi. L'architettura flessibile di Valuemotion garantisce un livello eccezionale di estensibilità e scalabilità per le modifiche future, così il vostro investimento è garantito. La personalizzazione vi permette di eseguire le modifiche in tutta autonomia, senza la necessità di acquisire nozioni di programmazione o di coinvolgere prestatori di servizi esterni. È possibile rappresentare con la massima facilità anche strutture delle organizzazioni, autorizzazioni e ruoli complessi. Oltre ai moduli per i processi specifici del servizio IT esistono anche soluzioni Valuemotion complete per questi settori:



## Software, consulenza e assistenza da un'unica mano

I vostri sistemi IT sono sostituibili, al contrario del know-how del partner che vi offre prodotti e soluzioni. Siamo un'azienda fornitrice di software e consulenza specializzata nello sviluppo e nell'introduzione di soluzioni su misura per le esigenze specifiche dell'IT Service Management. Il modello procedurale USU per l'introduzione delle soluzioni ITSM si basa sulle best practice e sull'esperienza pluriennale che abbiamo raccolto durante oltre 500 progetti gestiti con successo.

Ci assumiamo volentieri la responsabilità del vostro progetto come contraente generale, occupandoci di tutte le fasi dall'ideazione all'implementazione. Siamo al vostro fianco con la nostra competenza anche per continuare lo sviluppo specialistico e tecnico della vostra soluzione nell'operatività corrente attraverso attività di consulenza, corsi di formazione e assistenza.