

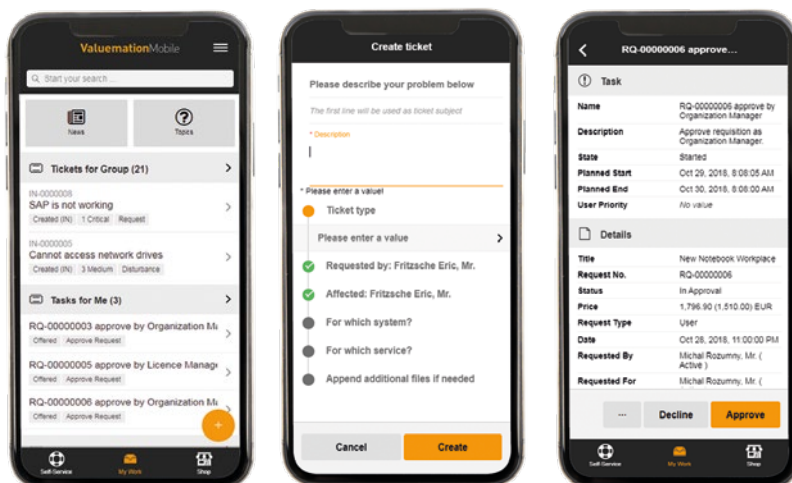
FLYER

VALUEMATION FIELD SUPPORT MANAGER

I collaboratori dei servizi IT devono essere in grado di reagire alle segnalazioni degli incident in maniera rapida e a prescindere dalla rispettiva postazione di lavoro. I ticket vengono elaborati più rapidamente se è possibile accedere in qualsiasi momento a tutte le informazioni rilevanti, ad esempio ai messaggi sui guasti già noti, ai dati di configurazione e degli asset, ecc. È altrettanto importante supportare via app i collaboratori dei servizi in tutti i processi IMAC e di inventario e i direttori che si occupano delle autorizzazioni, al fine di velocizzare le procedure dei processi ed evitare tempi di attesa superflui.

Obiettivi

— Il Valuation Field Support Manager è un ampliamento della suite USU Valuation per i dispositivi finali mobili. L'app consente ai collaboratori dei servizi IT e del supporto di utilizzare funzioni e procedure già conosciute anche su smartphone e tablet. In questo modo nell'Incident Management o nell'Asset



VANTAGGI

Con Valuation potete

reagire più rapidamente durante gli spostamenti perché la pagina iniziale vi mostra subito i vostri compiti personali, i ticket, le notifiche aggiornate dei problemi, autorizzazioni ancora non concesse, ecc.

registrare, elaborare e chiudere i ticket direttamente via app sul vostro dispositivo finale mobile, a prescindere dalla vostra postazione di lavoro

eseguire l'inventario dei dispositivi finali mobili in modo comodo e semplice direttamente con lo scanner dell'app del vostro smartphone

utilizzare le funzioni conosciute e tutte le informazioni disponibili sugli oggetti in Valuation via app anche sui dispositivi finali mobili

Elaborazione efficiente dei ticket sui dispositivi finali mobili

FATTI CHIAVE

Il Valuation Field Support Manager è un modulo della suite USU Valuation. L'app per smartphone e tablet vi permette di

registrare, elaborare e seguire i ticket ovunque e in qualsiasi momento

eseguire l'inventario dei dispositivi finali mobili direttamente con lo scanner dello smartphone

eseguire tutte le attività IMAC con lo smartphone e farle convalidare dal cliente

autorizzare le richieste di servizio via app

ricevere notifiche automatiche su guasti, modifiche dei ticket, ecc.

accedere anche in modalità offline a informazioni dettagliate su ticket e servizi

INFO

Altri moduli rilevanti:

- Incident Manager
- Resource Manager
- Self service IT

Management è possibile reagire in maniera più flessibile ad anomalie e richieste, ma anche elaborare i ticket con rapidità ed efficienza a prescindere dal luogo di lavoro o di impiego.

Utilizzo intuitivo e accesso rapido alle informazioni

— Il Field Support Manager è disponibile come app sui dispositivi finali mobili e come applicazione web e desktop. La pagina iniziale contiene una panoramica di tutte le informazioni rilevanti, ad es. lo stato dei ticket correnti, informazioni importanti o compiti da eseguire. I messaggi push via pop-up informano sui nuovi to-dos ricevuti. Le informazioni pertinenti al sistema sono collegate direttamente al ticket e possono essere richiamate dalla navigazione. Persino se collegamento a Internet/alla rete è irregolare o assente è possibile visualizzare le informazioni sui ticket correnti ed elaborarli in modalità offline.

Elaborazione e risoluzione mobile dei ticket

— Grazie al Field Support Manager i collaboratori dei servizi IT e del supporto possono elaborare gli incidenti direttamente sul loro dispositivo finale mobile. È possibile raggruppare questi ticket in base a stato, priorità, gruppo di supporto, ecc. Il rispettivo collaboratore può accettare i ticket dal suo gruppo di supporto, risolverli direttamente oppure commentarli e inoltrarli a un altro collaboratore. Per l'elaborazione dei biglietti basata sulla conoscenza, è possibile utilizzare i documenti della soluzione del Valuation Knowledge Manager o del USU Knowledge Center integrato.

Registrazione mobile dei ticket

— 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. Una procedura guidata aiuta l'utente a registrare gli incidenti con l'apposito modulo. I campi obbligatori e i campi precompilati garantiscono la registrazione di tutte le informazioni fondamentali. Nell'applicazione desktop è possibile aggiungere al ticket informazioni aggiuntive sotto forma di allegato, ad es. screenshot o informazioni di sistema.

Inventariazione degli asset

— Il Field Support Manager permette ai collaboratori dei servizi IT/del supporto di eseguire l'inventariazione fisica degli asset anche direttamente in loco. I codici a barre degli asset vengono scansionati direttamente con lo smartphone e confrontati automaticamente con lo stock teorico del CMDB. Inoltre, gli asset installati non previsti rilevati durante l'inventario possono essere registrati manualmente mediante i codici a barre e/o i numeri di ident oppure aggiunti mediante una fotografia.

Esecuzione mobile delle attività IMAC

— Il Field Support Manager permette di eseguire e concludere le attività che si rendono necessarie durante i processi IMAC (Install, Move, Add, Change) anche direttamente in loco. Il cliente firma direttamente sullo smartphone del collaboratore del servizio IT/del supporto per confermare e accettare l'incarico.

Autorizzazione mobile delle richieste di servizio

— Il Field Support Manager permette all'approvatore e al responsabile di visualizzare in qualsiasi momento le richieste di servizio dei propri collaboratori e di approvarle o respingerle direttamente nell'app.