

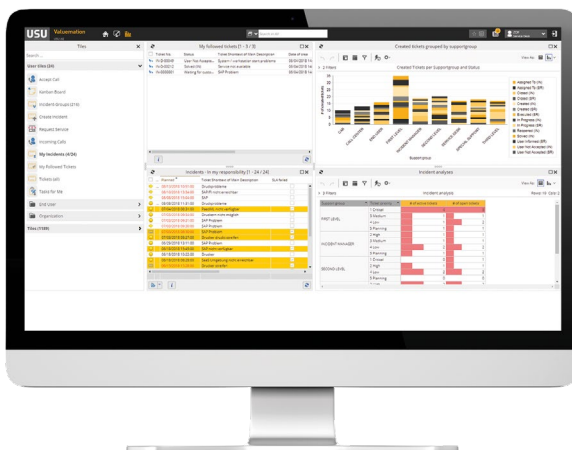
FLYER

VALUEMATION INCIDENT MANAGER

Il supporto IT riceve dagli utenti finali richieste e segnalazioni di errori di tutti i tipi. Soprattutto nel caso di servizi critici per l'azienda è essenziale risolvere rapidamente i guasti e stabilire le priorità in base agli accordi sul livello di servizio. L'accesso a informazioni sicure sui servizi business, l'infrastruttura IT, dati di configurazione e contratti dei clienti, ma anche su una conoscenza delle soluzioni documentate aiuta in maniera notevole a elaborare i ticket con maggiore efficienza e a chiuderli in modo definitivo. I processi standardizzati e per lo più automatizzati garantiscono un'elaborazione degli incidenti più rapida e meno costosa.

Obiettivi

— Il Valuemotion Incident Manager è un software professionale per l'help desk che aiuta i collaboratori del service Desk IT e del supporto IT a risolvere con efficienza i problemi del servizio ripristinando così il più brevemente possibile la disponibilità di servizi e applicazioni indispensabili per l'azienda. Gli incidenti vengono registrati sistematicamente ed elaborati sulla base di processi standardizzati. In questo modo migliorate in maniera notevole la qualità del servizio e l'efficienza nel service desk e abbattete non solo i costi diretti del servizio, ma anche eventuali costi successivi dovuti alle violazioni dei livelli di servizio.



VANTAGGI

Con Valuemotion

avete a disposizione un software professionale per l'help desk che vi consente di velocizzare la registrazione, la prioritizzazione e l'elaborazione dei ticket attraverso processi automatizzati e conformi a ITIL® 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

risolvete i problemi che si verificano in maniera più rapida ed efficiente poiché i collaboratori del supporto possono accedere a soluzioni documentate

ottimizzate i processi dei servizi in modo mirato attraverso parametri efficaci, dashboard e analisi ad hoc

Ottimizzazione e gestione dell'elaborazione dei ticket mediante parametri preparati graficamente

FATTI CHIAVE

Il Valuation Incident Manager è un modulo della suite USU Valuation. Esso vi permette di

standardizzare e automatizzare la registrazione, la prioritizzazione, l'inoltro, l'elaborazione e la risoluzione dei ticket

utilizzare una base di dati centrale con l'accesso agli SLA dei clienti, ai dati di configurazione, ecc.

sfruttare la conoscenza delle soluzioni già documentata per risolvere i guasti

se necessario, collegare gli incident a chiamate, richieste di servizio, workaround, problem e richieste di change (RFC)

INFO

Altri moduli rilevanti:

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

Registrazione, inoltro ed elaborazione rapida dei ticket

— Valuation aiuta a svolgere rapidamente tutte le operazioni che riguardano gli incident: registrazione, classificazione, prioritizzazione, elaborazione, inoltro, follow-up, risoluzione e chiusura. 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.). Con Valuation è possibile sia registrare i ticket manualmente sia generarli in maniera automatica ed elaborarli tramite le interfacce, ad esempio telefono, chat, monitoraggio degli eventi, Intranet/sito web, ma anche dispositivi finali mobili e applicazioni self service. Grazie alle funzioni di analisi intelligente del testo il contenuto di un ticket viene riconosciuto automaticamente, il ticket viene classificato in base a tale informazione e inoltrato al gruppo responsabile per l'elaborazione. Se necessario, è possibile collegare gli incident ad altri ticket, ad esempio chiamate, richieste di servizio, workaround, problem e richieste di change (RFC). Nell'elaborazione degli incident potete avviare l'escalation al Problem Management o alle attività seguenti del Request Management/Change Management.

Identificazione univoca degli utenti e dei CI

— Per l'elaborazione dei ticket utilizzate le informazioni dettagliate sugli elementi di configurazione (CI), ad esempio configurazione dei dispositivi, componenti assegnati e collegamenti/dipendenze, contenute nel Configuration Management Database (Valuation CMDB Manager opzionale). L'IT Asset Management Repository (Valuation Asset Manager opzionale) fornisce ulteriori informazioni sugli utenti, i centri di costo e i contratti di servizio. Questi dati vengono assegnati automaticamente durante la registrazione elettronica dei ticket o sono già a disposizione durante le conversazioni telefoniche se è disponibile l'integrazione CTI.

Eliminazione rapida e duratura delle anomalie

— Avendo accesso a Valuation Knowledge Manager, la banca dati delle soluzioni opzionale integrata, riducete in maniera drastica i tempi del processo di elaborazione dei ticket. Potete richiamare la funzione di ricerca direttamente nella vista dei ticket e inserire automaticamente nella richiesta tutte le funzioni rilevanti per individuare la soluzione. Confermando una proposta di soluzione, essa viene trasferita automaticamente nel ticket e memorizzata. Quindi bastano pochi clic per identificare la soluzione corretta e chiudere il ticket.

Documentazione e analisi dell'elaborazione dei ticket

— Una notifica via e-mail viene inviata automaticamente al raggiungimento di determinati punti del processo di elaborazione (configurabili), ad esempio dopo la registrazione del ticket, prima del periodo di risoluzione/ripristino o dopo la chiusura del ticket. Tutte le fasi dell'elaborazione vengono documentate nel ticket in maniera completa. Il catalogo del ticket offre una panoramica aggiornata di tutte le attività del ticket, comprese le descrizioni dettagliate degli incident. Optando per la soluzione opzionale Valuation Analytics avete a disposizione efficaci report e dashboard aggiuntivi con parametri fondamentali sui servizi e opzioni di analisi ad hoc. Essi vi consentono di misurare, analizzare e ottimizzare in maniera mirata il processo di elaborazione dei ticket.