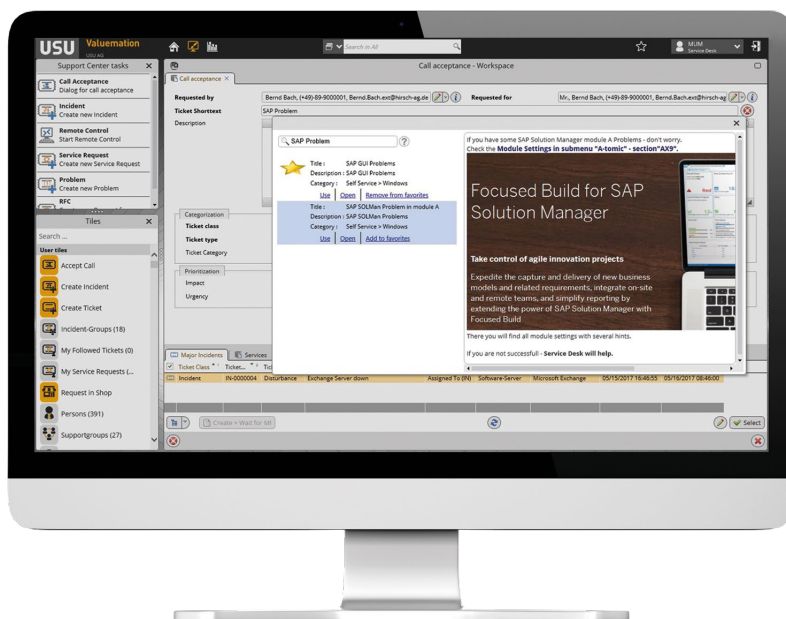


FLYER

VALUEMOTION KNOWLEDGE MANAGER

Nella maggior parte delle aziende il service desk IT (help desk per gli utenti) rappresenta il punto di contatto centrale per gli utenti in caso di guasti tecnici e domande di carattere informatico. Per eliminare le anomalie sono fondamentali la velocità e l'efficacia della soluzione per poter garantire a lungo termine la disponibilità e la qualità del servizio. Una banca dati delle soluzioni IT permette ai collaboratori IT di accedere rapidamente a soluzioni di comprovata efficacia, a istruzioni e informazioni rilevanti per processi specifici. Grazie a questo strumento i collaboratori dell'IT Service Management lavorano con maggiore efficienza e sono in grado di rispettare gli accordi sul livello di servizio e di tenere sotto controllo i costi del processo anche se il numero di ticket è elevato.



VANTAGGI

Con Valuemotion

velocizzate l'elaborazione dei ticket integrando la conoscenza delle soluzioni nell'Incident & Problem Management

aumentate la qualità delle soluzioni poiché i collaboratori del service desk accedono a conoscenze di comprovata qualità nei processi conformi a ITIL®

aumentate la qualità del servizio risolvendo le anomalie in maniera rapida e duratura

riducete i costi dei processi ed evitate eventuali ritardi mettendo a disposizione dei collaboratori le conoscenze degli esperti direttamente nella rispettiva procedura

Ricerca e marcatura delle istruzioni per la soluzione come preferiti direttamente nell'elaborazione del ticket

FATTI CHIAVE

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

creare istruzioni e documenti con le soluzioni in modo rapido semplice

allegare i documenti a un numero illimitato di tipi di oggetto integrandoli nel rispettivo processo di lavoro

elaborare le domande di natura informatica e i problemi in maniera rapida ed efficiente

risolvere i guasti in modo duraturo e sostenibile

INFO

Altri moduli rilevanti:

- Incident Manager
- Problem Manager
- Self service IT

Obiettivi

— Il Valuation Knowledge Manager come banca dati delle soluzioni IT integrata vi consente di creare e gestire i documenti con le soluzioni IT con facilità ed efficienza. La messa a disposizione delle conoscenze per i rispettivi compiti in maniera conforme a ITIL® consente di accedere rapidamente a informazioni pertinenti e di comprovata qualità in caso di domande o anomalie. In aggiunta, è possibile collegare i documenti delle soluzioni a diversi tipi di oggetto in Valuation offrendo così aiuto ai collaboratori del supporto nel service desk IT ma anche agli esperti di Service Request Management, Asset & Configuration Management, Change Management, ecc.

Creazione semplice di documenti

— Il Valuation Knowledge Manager permette ai responsabili di creare documenti delle soluzioni e istruzioni relativi a processi IT specifici in modo semplice e rapido tramite il Rich Text Editor. Inoltre, i collaboratori del supporto possono anche suggerire descrizioni delle soluzioni dei ticket come nuovi documenti delle soluzioni. Un utente con gli appositi diritti potrà quindi approvare o respingere il suggerimento. Se viene approvato, il testo della soluzione viene memorizzato direttamente nella banca dati delle soluzioni, dove di solito viene rivisto da un redattore e infine autorizzato per l'utilizzo generale.

Categorizzazione e ricerca rapida di documenti

— Per archiviare i documenti potete utilizzare diversi attributi e opzioni per la categorizzazione, ad esempio titolo, tipo e categoria del documento, descrizione, tag per la ricerca, informazioni sullo status, data di creazione, periodo di validità, data di reinvio e così via, e completare le informazioni di contatto dell'autore/redattore. Questi parametri velocizzano anche la ricerca di documenti che il rispettivo utente può contrassegnare come preferiti, in modo che vengano tenuti in particolare considerazione nell'elenco dei risultati della ricerca.

Assegnazione dei documenti a diversi tipi di oggetto

— Spesso diversi processi necessitano degli stessi documenti. Per questo motivo potete allegare i documenti creati come oggetti documenti condivisi («shared») anche a un numero illimitato di oggetti in Valuation (in maniera permanente o limitata temporaneamente). Come standard sono supportati numerosi tipi di oggetti Valuation: tutti i tipi di ticket, incluse le relative attività (incident, richieste di servizio, problem, workaround, RFC/change), CI e gruppi di CI nell'Asset & Configuration Management, pacchetti delle release, modelli e istanze dei servizi, ecc.