

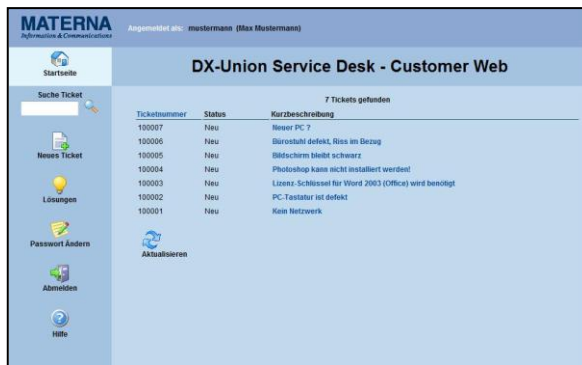


DX-Union Service Desk

SERVICE-OPTIMIERUNG ALS WETTBEWERBSVORTEIL

IT-Prozesse werden immer anspruchsvoller, Applikationen immer komplexer. Dadurch wächst die Zahl der Anfragen von Anwendern im Helpdesk. Der IT-Support bekommt so einen hohen Stellenwert innerhalb der IT-Services eines Unternehmens: Jede Störung der Technik bedeutet Verzögerungen bei den Geschäftsabläufen. Eine effiziente Bearbeitung von Anfragen oder Problemen entlastet nicht nur die IT-Mitarbeiter, sondern hilft auch, die Unternehmensprozesse optimal zu unterstützen.

Viele Unternehmen haben noch immer Defizite, wenn es um die Unterstützung der Endanwender geht: Anfragen werden nicht automatisch aufgenommen und eskaliert, sondern auf Zetteln notiert. Probleme werden nach Eingang und nicht nach Priorität abgearbeitet. Notwendige Informationen zur Behebung eines Problems stehen nicht automatisch zur Verfügung, sondern erst nach langwierigen Telefonaten oder zeitraubenden E-Mail-Nachfragen. Da keine Lösungsdokumentation erfolgt, wird in ähnlich gelagerten Fällen und Situationen oft von Neuem begonnen. Zudem werden Störungen an den Clients in zahlreichen Organisationen noch immer per „Turnschuh-Administration“ erledigt – ein Administrator geht vor Ort, um ein Problem zu lösen, dass vielleicht auch einfach mittels Telefon oder E-Mail aus der Welt zu schaffen wäre.



Ein Service Desk hilft, den Anwender-Support zu optimieren. Die IT-Mitarbeiter werden produktiver und die Zufriedenheit der Anwender steigt. Darüber hinaus können Anfragen und deren Bearbeitung durch eine automatisierte Annahme im Service Desk verteilt und zentral verwaltet werden. So lässt sich der Wissensbestand effizient nutzen und stetig erweitern. Eine Auswertung der Service-Desk-Aktivitäten liefert wichtige Informationen für die strategische IT-Planung.

Basierend auf weit reichender IT-Service-Management-Erfahrung hat MATERNA eine kompakte Service-Desk-Lösung als Ergänzung zur IT-Management-Suite DX-Union entwickelt. Bei geringem Investitionsaufwand ist der DX-Union Service Desk optimiert für einen schnellen produktiven Einsatz mit geringer Implementierungszeit. Das

Know-how von MATERNA im Bereich des IT-Service-Managements gewährleistet eine funktionale „Out-of-the-Box“-Lösung, die sowohl für den internen als auch für den externen Service genutzt werden kann.

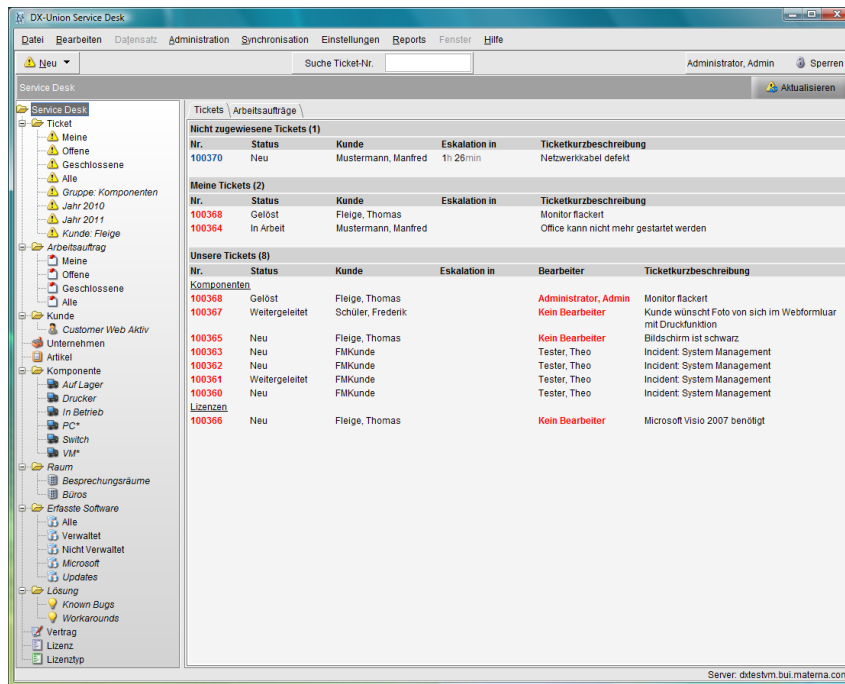
Der DX-Union Service Desk wurde vollständig in Java entwickelt und basiert auf dem Applikations-Server jBoss. Auch die Client-Anwendung des DX-Union Service Desk ist in Java implementiert und kann mittels Web-Start einfach und schnell installiert werden; ebenso potenzielle Updates. Für die Anwender steht neben E-Mail und Telefon optional ein Web-Client für den Kontakt zum Service Desk zur Verfügung.

Darüber können die Benutzer neue Anfragen, Aufträge oder Beschwerden sehr einfach aufgeben und den laufenden Status verfolgen. Zeitaufwändige Nachfragen zu bereits gemeldeten Problemen lassen sich so reduzieren.

Einfache Integration von Service-Funktionen

Der DX-Union Service Desk bietet eine einfach zu bedienende Oberfläche. Eine Lösungsdatenbank unterstützt die Support-Mitarbeiter mit Hilfefunktionen und Vorschlägen für die Problembehebung. Im Unternehmen vorhandenes Know-how steht so allen IT-Mitarbeitern transparent zur Verfügung und ist jederzeit zentral abrufbar. Da auch die Benutzer auf freigegebene Einträge der Lösungsdatenbank im Web-Client zugreifen können, ist eine Entlastung der IT-Mitarbeiter durch diese Selbstanalyse gegeben. Der DX-Union Service Desk erlaubt mehrstufige Service-Prozesse. Probleme können in Kategorien eingeteilt und bestimmten Mitarbeitern oder Teams zugeordnet werden.

Über das Web eingehende Anfragen werden direkt in den Service Desk übernommen und können dann durch die Service-Desk-Agenten in Aufträgen kategorisiert werden. Die Automatisierung und die Nutzung verschiedener Wege entlastet die Kommunikation der Hotline. Gleichzeitig erhöht sich für den Anwender die Verfügbarkeit des IT-Supports – und damit die Zufriedenheit mit den Leistungen des IT-Dienstleisters.



In der Service-Desk-Lösung hinterlegte Informationen zu den spezifischen Service-Vereinbarungen helfen dem IT-Support, Störungen richtig zu priorisieren. Falls keine sofortige Lösung möglich ist, werden die Service-Aufträge automatisch an vorher festgelegte Personen weitergeleitet, zum Beispiel an die Verantwortlichen in den Fachabteilungen oder an Partnerunternehmen. Dies erfolgt durch einen individuell definierbaren Eskalationsmechanismus, der den Zustand der Aufträge überwacht und – falls erforderlich – Benachrichtigungen per E-Mail versendet. Die für die Lösung von Problemen notwendigen Arbeitsaufträge können mit Workflows hinterlegt werden. Hierbei können die einzelnen Schritte eines Workflows grafisch vordefiniert werden. Dabei sind auch Eskalationen und automatische Reaktionen wie der Versand einer E-Mail möglich

Der DX-Union Service Desk kann sowohl in Verbindung mit allen DX-Union Modulen als auch separat eingesetzt werden. Das Service-Desk-Modul ist schnell zu installieren. Optional bietet MATERNA weitere Dienstleistungen zur kundenspezifischen Anpassung der Lösung an.

Informationen zu diesem und weiteren DX-Union Modulen finden Sie im Internet unter www.dx-union.de. ■

Kontakt

MATERNA GmbH
Information & Communications
Voßkuhle 37, 44141 Dortmund
Tel.: +49 231 5599-160, Fax -165
E-Mail: marketing@materna.de
www.materna.de