



Servicedesk

Deskcenter Service Desk, das Helpdesk-Modul

Ein Helpdesk umfasst viele verschiedene Prozesse, wie beispielsweise Vorfälle, Störungen, Anfragen, Probleme oder Änderungen. Der Fokus unseres Helpdesk-Moduls liegt auf Störungen (Incidents) und Problemen (Problems), dem Incident- und Problem Management.

Incident Management

Das Incident Management beschreibt den Prozess der Reaktion auf erkannte Vorfälle. Das Konzept, der Ablauf und die Werkzeuge dienen der schnellen Behebung von Störungen. Die Kommunikation wird dabei großgeschrieben und sowohl Anwender als auch Stakeholder sollen stetig im Informationsaustausch sein.

Der Servicedesk ist für die Annahme, die Klassifikation und das Abwickeln von Störungen zuständig, wobei das Incident-Management die Verwaltung aller Incidents über ihren gesamten Lebenszyklus ist. Ziel ist es, Störungen in vereinbarten Servicelevels schnellstmöglich mit einem Workaround zu beheben, um weitere negative Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse zu minimieren.

Problem-Management

Das Problem Management beschreibt den Prozess, vor allem wiederkehrende Vorfälle grundlegend zu beseitigen bzw. zu verhindern. Somit dient es auch als Grundlage für eine Known Error Database oder eine Knowledge Base. Das Problem Management trägt zu einem ganzheitlichen Servicemanagement bei, indem es die Grundursachen von Problemen identifiziert. Dadurch werden Incidents verhindert und viele Abläufe im Change Management und zur Verbesserung der Infrastruktur initiiert. Ziel ist die permanente Lösung wiederkehrender Störungen.

Das Problem Management unterteilt sich hauptsächlich in zwei Arten:

- » Reaktives Problem Management:
Es werden bereits bestehende Incidents behandelt.
- » Präventives Problem Management:
Über eine Schwachstellenanalyse wird versucht, Incidents zu verhindern.



- ✓ **Prozessoptimierung:**
Digitalisierung und Beschleunigung der Arbeitsabläufe
- ✓ **Nutzerzufriedenheit:**
Erhöhung der Akzeptanz und Anwenderzufriedenheit
- ✓ **Effizienz:**
Lösung wiederkehrender Themen, Verbesserung der Kommunikation, Automatisierung der Prozesse

Unsere Lösung bietet Unterstützung:

- » **Zusammenhängende Abläufe:**
Das Incident und das Problem Management sind mit entsprechenden Zusammenhängen, eine Störung bedingt Probleme, abgebildet.
- » **Verschiedene Eingangskanäle:**
Anwender können, je nach Konfiguration, verschiedene Eingangskanäle nutzen, wie E-Mail, Telefon oder Serviceportal. So besteht die Möglichkeit, ein Ticket außerhalb der Supportzeiten zu eröffnen.
- » **Modernes Webportal für Anwender:**
Anwender können im Serviceportal nicht nur Tickets erstellen, sondern ebenfalls deren Verlauf und Status einsehen. Das bietet Anwendern mehr Transparenz.
- » **Vorlagen:**
Individuell definierte Vorlagen stehen zur Erstellung von Tickets zur Verfügung. Die Verwendung von Vorlagen vereinfacht die Erfassung von Tickets wesentlich.
- » **Projektzuordnung:**
Tickets sind Projekten zugeordnet. So wird beispielsweise eine Unterscheidung zwischen Bereichen möglich.
- » **Hierarchische Kategorisierung:**
Individuell definierbare Kategorien legen Standardwerte für den Servicedesk fest. Eine Auswertung darüber unterstützt dabei, die Qualität in diesem Bereich zu erhöhen.
- » **Automatische Benachrichtigung:**
Über frei konfigurierbare Benachrichtigungen bei Events ist eine Kommunikation zu den Beteiligten immer sichergestellt und alle sind voll integriert.
- » **Verantwortung:**
Eine mehrstufige Zusammenarbeit wird über verantwortliche Bearbeitergruppen geregelt.
- » **Priorisierung und Eskalationen:**
Definierte Service- und Eskalationszeiten helfen dabei, Servicelevel einzuhalten, wobei die Priorisierung von Tickets ihren Teil dazu beiträgt.
- » **Knowledge Base:**
Knowledge Base Artikel dienen der Reduktion von Anfragen. Sie stehen den Anwendern im Portal zur Verfügung und kann im Support zu einer einfacheren Behebung von Störungen beitragen.
- » **Integration Assetmanagement:**
Das Assetmanagement ist vollständig in das Helpdesk-Modul integriert. Es können beispielsweise bei Hardwarestörungen die jeweiligen Assets mit ausgewählt werden. Eine Fehleranalyse wird so wesentlich einfacher.
- » **Integration Client-Management:**
Die Softwareverteilung ist direkt integriert. So können Tickets über die Zuweisung / Reparatur von Software gelöst werden, ohne dass andere Tools berücksichtigt werden müssen.
- » **Reporting:**
Verschiedene Auswertungen werden durch ein flexibles Reporting unterstützt. So können Prozesse optimiert und die Qualität im Support erhöht werden. Letztendlich soll immer die Zufriedenheit der Anwender erhöht werden.



Ticket - Asset - Knowledge Base Artikel



1. Der Anwender erstellt ein Ticket, da er Probleme mit seinem Monitor hat (Auflösung stimmt nicht). Hierzu kann er auf eine Vorlage zugreifen. Während des Erstellens kann der Anwender seine Assets zuordnen – in diesem Fall seinen Monitor.
2. Ein Supportmitarbeiter reagiert auf das Ticket. Aus dem Ticket kann er sich dank der Integration der Module im Assetmanagement den betroffenen Monitor direkt ansehen.
3. Die am Asset gepflegten Informationen geben Aufschluss darüber, dass es sich um einen neuen 4K Monitor handelt.
4. Der Supportmitarbeiter kann dem Anwender die Lösung direkt aus der Knowledge Base senden bzw. ihn darauf verweisen.
5. Nach der Lösung erhält der Anwender die Information über den Abschluss des Tickets.



Ticket - AD Integration



1. Der Anwender erstellt ein Ticket, z. B. per Anruf, dass sein Passwort gesperrt sei.
2. Über die direkte Integration mit dem Active Directory kann der Supportmitarbeiter das Passwort zurücksetzen, ohne in das Active Directory zu wechseln.
3. Nach der Lösung erhält der Anwender die Information über den Abschluss des Tickets.



Ticket - Softwareverteilung



1. Der Anwender erstellt ein Ticket, z. B. per Anruf, dass er Probleme mit einer Software hat.
2. Über die direkte Integration mit der Softwareverteilung kann der Supportmitarbeiter das Softwarepaket erneut installieren.
3. Nach der Lösung erhält der Anwender die Information über den Abschluss des Tickets.

Ticket - Problem



1. Es werden viele Tickets zu einem Vorfall erstellt.
2. Ein Supportmitarbeiter bemerkt, dass es sich dabei immer um den gleichen Fehler handelt und erstellt daher ein Problem.
3. Durch den Abschluss des Problems werden die Tickets automatisch geschlossen.

