



Service – ITIL-konformer Helpdesk und Reklamationsmanagement

Effizienzsteigerung der IT-Prozesse, verbesserte Servicequalität und Reduzierung von Risiken durch die Automatisierung wichtiger Service-Management-Prozesse bringen hohe Systemverfügbarkeit und geringere Ausfallzeiten für die Endanwender. Das GEDYS IntraWare 7 Modul Service mit integrierten ITIL Best Practices unterstützt Ihre ITIL-Prozesse für den optimalen Einsatz Ihres Service-Teams.

Optimaler Einsatz des Service-Supports

Steigern Sie die Qualität und verringern Sie Antwort- und Reaktionszeiten Ihres Service-Supports mit GEDYS IntraWare Service. Klar definierte Prozesse und die automatische Expertensuche helfen bei der Bewältigung einer Vielzahl von Incidents, besserer Abarbeitung sowie höherer Ergebnis-Qualität.

Ob über Telefon, Fax oder E-Mail und Internet: eingehende Anfragen erhalten automatisch eine Servicenummer. Die Bearbeitungsreihenfolge bestimmen Sie über Prioritätenlisten. Erkennt das System eine Fristüberschreitung, stößt es automatisch ein Eskalationsmanagement an. Die Anwendung prüft bereits beim Eingang einer Serviceanfrage automatisch, ob und welcher Supportvertrag vorhanden ist. Serviceanfragen buchen Sie direkt auf diese Verträge.

In Know-How-Datenbanken finden Sie Lösungen über die integrierte Lösungssuche. Problemlösungen oder Know-how übernehmen Sie einfach als Lösung in Serviceanfragen und versenden diese per Mausklick an den Antragenden.

Analysen der Incidents ermöglichen Ihnen Ursachenforschung, die Erstellung von Workarounds und die Weiterleitung an das Change Management zur proaktiven Problemvermeidung.

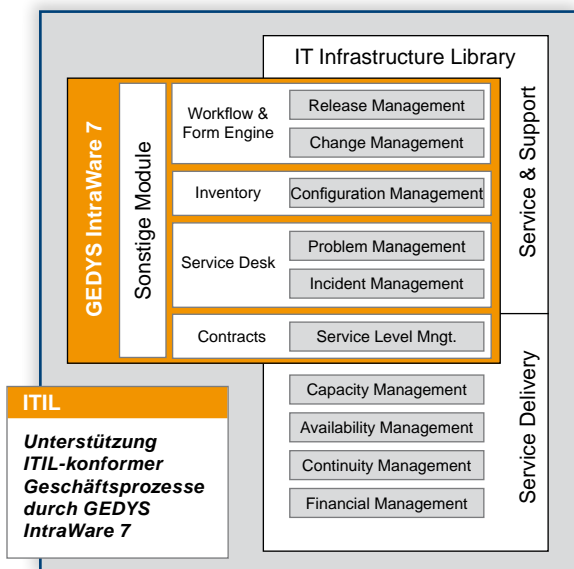
Im Problem Management fassen Sie mehrfach auftretende Incidents zu einem Problemschwerpunkt zusammen. Binden Sie Ihre Kunden übers Internet in den Supportprozess ein. Mit dem ergänzenden Web Desk erfolgen Supportanfragen, Statusabfragen und das Nachschlagen von Lösungen automatisiert über Ihre Intranet-, Extranet- sowie Internetseiten.

Alle Informationen zum Inventar

Mit GEDYS IntraWare 7 Service erfassen und verwalten Sie Ihr gesamtes Inventar. Im Configuration Management fassen Sie einzelne Geräte, Möbel, Einrichtungs- und Ausrüstungsgegenstände sowie Software zu Konfigurationen zusammen und ordnen Sie Mitarbeitern oder Kunden zu. Bei Serviceanfragen greifen Ihre Mitarbeiter auf das Hardware- und Software-Inventar zu.

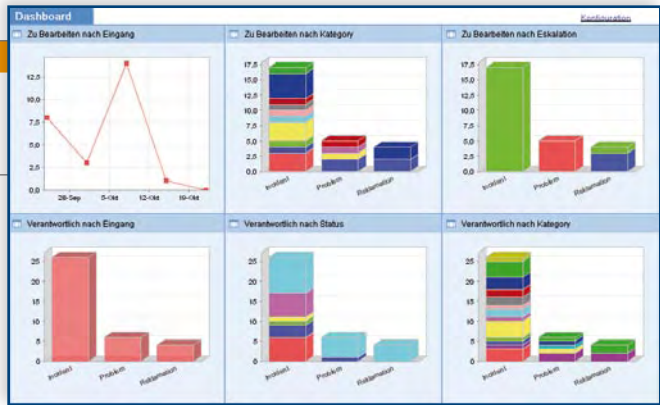
Service Level Management

Das Modul Service ermöglicht es Ihnen, den Rahmen für Service-Leistungen inklusive Eskalationszeiten und -szenarien im Service-Level-Agreement detailliert festzuhalten. Die verfügbaren Services werden in dem Servicekatalog detailliert beschrieben. Darüber hinaus bilden Sie Vereinbarungen zwischen Auftraggeber und internen Dienstleistern (Operational Level Agreements) und zwischen Service-Anbietern und einem externen Dienstleister (Underpinning Contracts) ab. Die integrierte Vertragsverwaltung gibt Ihnen jederzeit einen Überblick über alle Verträge, Vertragsarten und Vertragsnutzung sowie Reaktionszeiten. Anfragen buchen Sie auf den jeweiligen, vom Service abhängigen, abgeschlossenen Vertrag und rechnen darüber ab.



Realtime Dashboards

Das individuelle „Armaturenbrett“ liefert Ihnen grafische Auswertungen und wichtige Informationen auf einen Blick.



Beschwerdemanagement als Mittel zur Kundenbindung

Als wichtiger Bestandteil innerhalb des CRMs fungiert das Reklamations- und Beschwerdemanagement. Zufrieden gestellte Kunden erzählen nach Reklamationen über dieses positive Erlebnis – die günstigste Werbeform für Ihr Unternehmen. Ein professionelles Reklamationsmanagement mit GEDYS IntraWare 7 Service ermöglicht Ihnen, Kunden als Stammkunden zu binden und darüber hinaus Ihre Leistungen und Prozesse weiter zu optimieren.

Schnelle Bearbeitung und Reaktion steigert Kundenzufriedenheit

Legen Sie für die angemessene Reaktion klare Prozesse und Verantwortlichkeiten fest. Nach der Erfassung bzw. dem Eingang werden die Vorgänge automatisch an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet und bearbeitet.

In den Know-how Datenbanken finden Sie ähnliche Vorgänge und Standard-Lösungen, die Sie einfach in das Antwortschreiben zum Anliegen einfügen. Das beschleunigt die Bearbeitung, sichert Wissen und steigert die Qualität.

Einfache Erfassung von Beschwerden und Reklamationen

Geben Sie Ihren Kunden eine Anlaufstelle für ihr Feedback.

Definieren Sie Ihre individuellen Formulare mit Vorgabewerten und Feldern für die telefonische Erfassung und das Internet. Bereits bei Eingang der E-Mails oder Internetformulare stellt das System bestehende Kunden- und Produktdaten für eine vollständige Sicht auf die Reklamation zur Verfügung. Die Kategorisierung einer Beschwerde oder Reklamation findet über Auswahlfelder im Vorgang statt.

Auswertungen für Verbesserungsmaßnahmen

Identifizieren Sie die Ursache einer Reklamation über die Fehleranalyse und reduzieren Sie damit Ihre Reklamationskosten. Anhand Ihrer Analysen leiten Sie Maßnahmen zur Verbesserung von Qualität und Leistung sowie zum Innovations- und Lieferantenmanagement ab.

Service	Rolle	Suche	Nummer	Beginn	Status	Bearbeitet	
Hauptmenü							
Aktiv							
Nach Kunde							
Nach Kategorie							
Nach Bearbeiter							
Nach Erfassungsdatum							
Nach Eskalation							
Nach Nummer							
Nach Status							
Nach Typ							
Eingang							
Eigene							
Alle							
Statistik							
15 Deisenweiss GmbH (36089 Tann)							
			Ma712492	04.10.2007	2nd Level Person	Thomas	
			2 Augstein, Gudrun	Ma712495	08.10.2007	Offen	Lars Wei
			Ma712501	09.10.2007	Offen		
			5 Früh, Silvio	Co-2007-000001	08.10.2007	Offen	
			Co-2007-000002	10.10.2007	Offen		
			DEMO-In-2007-00	26.09.2007	2nd Level Experte		
			Ma712497	08.10.2007	2nd Level Experte		
			Ma712499	08.10.2007	2nd Level Experte		
			Mittag, Silvio				

Individuelle Vorlagen

Schnelle Erfassung von Incidents, Reklamationen und Beschwerden

Incident Informationen beim Öffnen

Benutzer

Kunde: Benutzerauswahl: Telefon: E-Mail: Vor-/Nachname: Handy: Kommentare:

Vertrag (zulässig)

Vertragsauswahl: Vertrag verbuchen: Vertragsdaten aktualisieren:

SLA Typ: Unbegrenzte Anzahl an Incidents Begrenzte Anzahl an Incidents Individuelle Abrechnung

Betreff:

Vertragsnummer: Verbleibende Incidents: Zugeordnete offene Incidents:



Service – Die wichtigsten Funktionen

Service Desk – Single Point of Contact für Problem und Incident Management

- ▶ Konfigurierbares Ticket-Dokument für Vorfälle jeglicher Art wie Incidents, Reklamationen etc.
- ▶ Self-Service mit Service-Anfragen übers Internet
- ▶ Intuitive Benutzerführung mit allen wichtigen Informationen auf einen Blick und allen wichtigen Aktionen auf einen Klick
- ▶ Eingabe-Unterstützung mit schneller, Wizard gesteuert Erfassung bei telefonischem Eingang
- ▶ Erinnerungsfunktion für fehlende, wichtige Angaben
- ▶ Automatisiertes Handling von eingehender E-Mail und ein gehendem Fax anhand der Ticketnummer
- ▶ ITIL-Prozessorientiertes Arbeiten durch Workflow-Steuerung
- ▶ Priorisierung mittels einer Matrix zu Auswirkung und Dringlichkeit und Einstellung der Eskalation
- ▶ Kategorisierung und Zuordnung von Informationen zu Vertrag, Inventar, Hersteller, Lieferant, Second-Level-Support
- ▶ Service-Katalog mit allen Dienstleistungsangeboten inkl. Definition der Service-Leistungen

Aktivitäten:

- ▶ Weiterleitung/Informieren
- ▶ Wiedervorlage
- ▶ E-Mail-Übernahme und Zuordnung zum Ticket

Incidents:

- ▶ Lösungssuche und Lösungsspeicherung
- ▶ Self-Service mit Verfolgung des Bearbeitungsstandes übers Internet
- ▶ Analysen und Auswertungen für Ursachenforschung, Erstellung von Workarounds und proaktiver Problemvermeidung

Vorgangserstellung:

- ▶ E-Mails von Vorlage wie Lösungsvorschlag, Empfangsbestätigung etc.
- ▶ Telefonnotizen
- ▶ Besuchsberichte
- ▶ Kalendereinträge
- ▶ Aufgaben
- ▶ Freie Dokumente

Wissensverwaltung zur Diagnose und Problemlösung

- ▶ Verwaltung von Know-how beliebiger Art
- ▶ Self-Service mit Lösungssuche übers Internet
- ▶ Ablage von Beschreibung und Ergebnis zu Tickets
- ▶ Freigabe-Mechanismus für neues Know-how
- ▶ Versionierung von Dokumenten
- ▶ Revision-, Archivierungs- und Löschfunktion

Vertragsverwaltung für das Service Level Management

Verwaltung unterschiedlicher Vertragsarten:

- ▶ Vereinbarung zwischen Auftraggeber und Hersteller (Service Level Agreements - SLA)
- ▶ Vereinbarung zwischen Auftraggeber und internem Dienstleister (Operational Level Agreements – OLA)
- ▶ Vereinbarungen zwischen Service-Anbieter und einem für ihn tätigen Dienstleister (Underpinning Contracts – UC)

Konfigurierbares und anpassbares Vertragsdokument mit standardisiertem Inhalt:

- ▶ Zweck und Art (SLA, OLA, UC und andere)
- ▶ Vertragspartner, Vertragsgenehmigung
- ▶ Leistungsbeschreibung und Vertragslaufzeiten
- ▶ Prioritätenmatrix und Reaktionszeit für den enthaltenden Service
- ▶ Individuelles, auf die Kunden- bzw. Vertragssituation zugeschnittenes Eskalationsmanagement
- ▶ Unterschriften
- ▶ Vertragsdruck mittels MS Word-Integration
- ▶ Alarmfunktion bei Überschreitung der Anfragen, Laufzeiten etc.

Inventarverwaltung für das Configuration Management

- ▶ Freidefinierbare Inventar-Arten wie z.B. Installationen, Anlagen, Mobiliar, Lizenzen, Fuhrpark usw.
- ▶ Einzelkomponente (Configuration Item) als kleinste Einheit z.B. Maus, Tastatur, Monitor
- ▶ Zusammenfassung der Einzelkomponenten zu einem System z.B. Arbeitsplatz Frau Müller
- ▶ Vertragszuordnung zu Einzelkomponente oder System
- ▶ Individuell erweiterbar durch Konfiguration

Allgemein

- ▶ Flexibel konfigurierbar, anpassbar und erweiterbar
- ▶ Handling beliebiger Service-Tickets
- ▶ Abbildung beliebiger Service-Prozesse
- ▶ 100% ITIL-konform = ITIL-fähige Software zur Unterstützung der Service Desk-Funktion und Prozesse SLM, IM, CoM und PM



Systemvoraussetzungen der GEDYS IntraWare 7 Module

Client: Ab Lotus Notes 6.5.5 für Windows. Lotus Notes 8 Standard, Lotus Notes 8 Basic und Lotus Domino 8 ab GEDYS IntraWare 7.15, Build 01.11.2007

Server: Der Dominoserver wird ab Version 6.5x unterstützt und für die Sametime-Integration ein dazu passender Sametime Server ab Version 6 vorausgesetzt.

Anwendungsserver: Je nach Anzahl der Benutzer und vorhandener Infrastruktur wird ein eigenständiger Anwendungsserver für die GEDYS IntraWare 7 Installation empfohlen.

Betriebssystem: Einsetzbar auf allen Serverplattformen, die von Lotus Notes/Domino unterstützt werden (z.B. Windows XP, WinNT, Windows 2000, Linux, OS/390, iSeries).

Einschränkungen für bestimmte Serverplattformen sind möglich.

Web-Anbindung: Voraussetzung ist IBM Websphere Portal 6, Jetspeed 2.1.2 oder ein anderer JSR-168 kompatibler Portalserver.

GEDYS IntraWare GmbH

Tel. +49(0) 661 9642-400
 Fax +49(0) 661 9642-99

www.gedys-intraware.de
info@gedys-intraware.de

Petersberg (bei Fulda)
 Braunschweig
 Kirchheim/Teck (bei Stuttgart)
 Bramsche (bei Osnabrück)



A Division of GROUP Business Software

