

## Service-Prozesse optimal organisieren

Mit helpLine 5.1 für Ihre Kunden und Mitarbeiter

Im Zentrum jedes Service-Prozesses steht der Mensch als Kunde oder Dienstleister. Eine gelungene Interaktion zwischen diesen beiden Gruppen entscheidet über den Erfolg und die Wertschöpfung einer Service-Organisation. Die neue helpLine Version 5.1 bietet wichtige Funktionen, um diese Interaktion zu unterstützen.

Mit dem neuen Workforce Management setzen Sie Ihre Mitarbeiter optimal ein, damit sie erfolgreich und zufrieden für Ihre Kunden arbeiten können. Darüber hinaus glänzt helpLine 5.1 mit zahlreichen neuen und verbesserten Funktionen, die dem Anwender seine tägliche Arbeit erleichtern. Dazu gehört die Optimierung des Classic-Desk für die Nutzung über Terminal Server ebenso wie erweiterte Transfer-Möglichkeiten zwischen helpLine Systemen oder die neue Online-Hilfe.

Wie jede neue helpLine Version ist 5.1 im intensiven Austausch mit unseren Kunden entstanden. Mehr als ein Drittel der neuen Funktionen geht auf Wünsche von helpLine Kunden zurück.

### Workforce Management

Mit dem neuen helpLine Workforce Management visualisieren Sie alle Arbeitsaufträge Ihrer Mitarbeiter einfach und übersichtlich. Eine spezielle Ressourcen-Ansicht stellt die individuelle Auslastung jedes Agenten im Kalender dar. helpLine zeigt darin nicht nur geplante Arbeiten auf, sondern auch die zahlreichen Jobs im Arbeitsalltag, die sich nicht planen lassen. So sieht der Planer in der Ressourcen-Ansicht beispielsweise das Fristende eines Incidents, den ein Spezialist neben seinen geplanten Arbeitsaufträgen termingerecht beheben soll. Eine umfassende Sicht auf alle Aktivitäten bietet der Projekt-Explorer. Anstehende Tätigkeiten, z.B. eine Exchange-Migration, die dazugehörigen Arbeitsaufträge und ihre Abhängigkeit voneinander sind dort in Form eines Gantt-Charts sichtbar (vgl. Abb. 1). Und helpLine kann noch mehr: Auf der Basis von Qualifikationsprofilen erhalten Sie eine Übersicht der Mitarbeiter, die über die erforderlichen Kenntnisse für eine Tätigkeit verfügen, und verteilen die Arbeit anhand dieser Informationen. So planen Sie sicher, ohne die Fähigkeiten jedes Mitarbeiters genau zu kennen.

### Die Vorteile

- **Effiziente Planung**  
Eine übersichtliche Darstellung von Arbeitsaufträgen, Fähigkeiten und Auslastung des Service-Teams eröffnet völlig neue Planungsoptionen für die Service-Organisation.
- **Komfortabel für den Nutzer**  
Vorgangsvorlagen auf Knopfdruck, automatische Rechtschreibprüfung und der Export von Tabellenkonfigurationen erleichtern Anwendern und Administratoren die Arbeit.
- **Terminal Server optimiert**  
Schnell und flüssig nutzen Sie das neue helpLine ClassicDesk in Citrix oder Microsoft Terminal Server Umgebungen.
- **Integrierte Systeme**  
Ganz einfach aus helpLine heraus telefonieren Sie jetzt auch über die Voice-over-IP-Lösung Microsoft Office Communicator.
- **Online-Dokumentation**  
Mit der neuen Online-Hilfe profitieren Sie sofort von jeder Aktualisierung der helpLine Dokumentation.

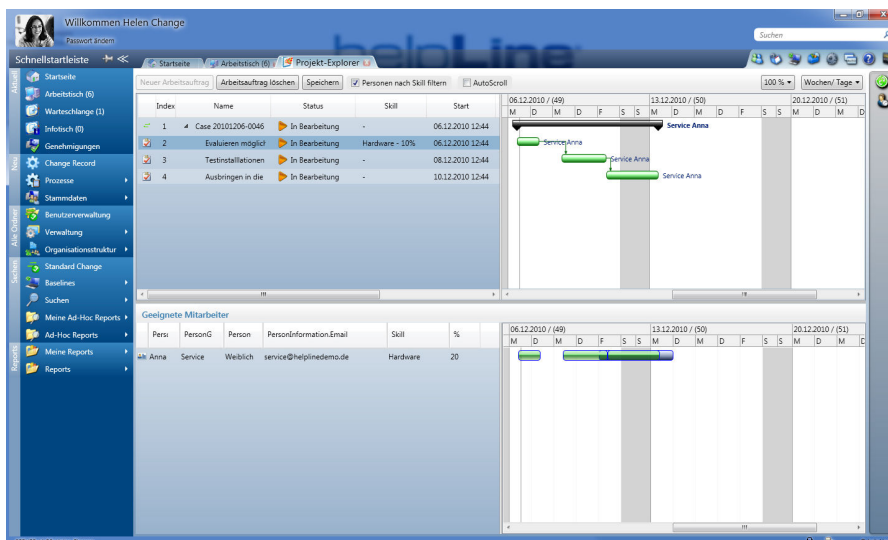


Abb. 1: Workforce Management – Planung von Service-Projekten im Gantt Chart

# helpLine 5.1 – What's New?

## Gesteigerte Benutzerfreundlichkeit

Mit Version 5.1 sind wieder wichtige Schritte getan, damit helpLine Nutzer noch komfortabler und effizienter arbeiten können. Für Textfelder in helpLine Vorgangsdialogen stehen jetzt die Befehle „Rückgängig und Wiederherstellen“ sowie eine automatische Rechtschreibprüfung zur Verfügung. Auf Knopfdruck können ClassicDesk-Nutzer aus einem bestehenden Vorgang eine Vorlage erstellen, um erneute Anfragen dann standardisiert zu bearbeiten. Beide Funktionen erleichtern die schnelle und korrekte Bearbeitung von Service-Aufträgen.

Die Organisationsstruktur lässt sich mit der neuen Version in einer eigenen Registerkarte aufrufen. Selbst komplexe Firmenstrukturen sind so permanent und übersichtlich verfügbar, um schnell und einfach darin zu navigieren.

Wesentlich flüssiger arbeiten mit helpLine 5.1 auch die Nutzer des ClassicDesks über Citrix oder Windows Terminal Server. Gleichzeitig sinkt dabei der Ressourcen-

verbrauch auf dem Server. Um diese Optimierung zu erreichen, lassen sich grafische Effekte des ClassicDesk für den Betrieb über Terminal Server (oder andere Remote Anwendungen) einstellen.

## helpLine Online-Hilfe

Anwender und Administratoren profitieren von der neuen Online-Hilfe für helpLine. Direkt aus Ihrer jeweiligen Arbeitsoberfläche (helpLine ClassicDesk und Designer) können diese jetzt auf die zugehörige Dokumentation zugreifen. Die helpLine Online-Hilfe wird laufend aktualisiert, so dass Ihre Mitarbeiter stets von den aktuellen helpLine Handbüchern profitieren können.

## Einfacher Objekt-Transport

Mit verbesserten Transfer-Möglichkeiten erleichtert helpLine 5.1 dem Administrator seine tägliche Arbeit. Neben Dialogen lassen sich jetzt auch Schnellansichten und Tabellenkonfigurationen aus einem helpLine System exportieren und in ein anderes importieren. Mit dieser Funktion können Sie ganz einfach Elemente aus Testumgebungen in das Produktivsystem oder in andere

helpLine Systeme übernehmen. Zudem stellen Sie sicher, dass tatsächlich die getesteten Objekte übernommen werden und keine Fehler durch die Übertragung von Anpassungen entstehen.

## Integrierte Systeme

Einen weiteren Schritt in Sachen Systemintegration und einheitliche Kommunikation schafft helpLine mit einer Anbindung an den Microsoft Office Communication Server (OCS), der in vielen Unternehmen als Voice-over-IP-Lösung genutzt wird.

Mit der von Microsoft zertifizierten Lösung können helpLine Anwender direkt aus dem ClassicDesk heraus über OCS telefonieren, ohne vorher Telefonnummern von einem System ins andere kopieren zu müssen. Geht ein Anruf ein, identifiziert helpLine Ihren Kunden anhand der hinterlegten Telefonnummer und versorgt den Service-Agenten sofort mit allen relevanten Daten, z.B. vorherigen Service-Anfragen. So geht er gut informiert und sicher in das Gespräch. Das beschleunigt nicht nur die Arbeit im Service, sondern macht die Kommunikation für die Menschen an beiden Enden der Telefonleitung wesentlich angenehmer.

Die Integration von Drittsystemen erleichtert auch eine neue Web-Service-Schnittstelle für helpLine Workflows. Über diesen Dienst lassen sich externe Applikationen unkompliziert in helpLine Workflows einbinden und ermöglichen dadurch lückenlose Prozessketten für Ihre Kunden.

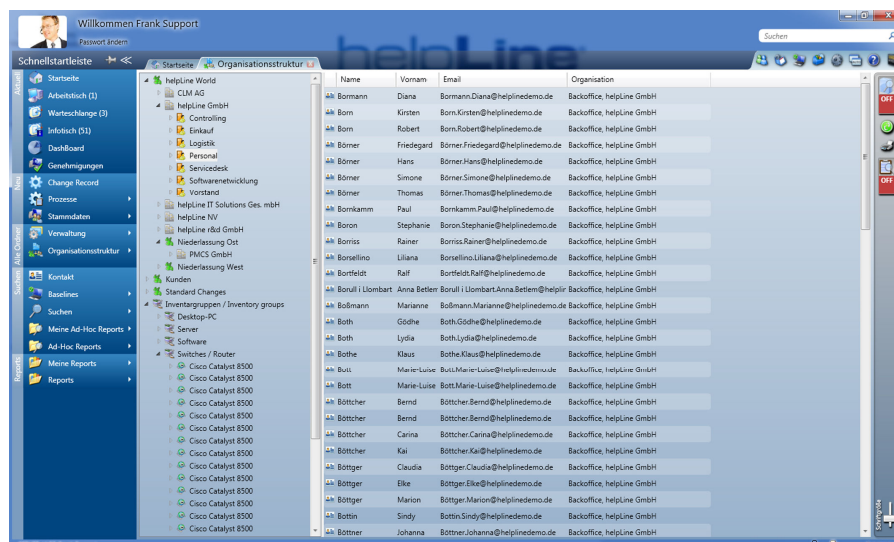


Abb. 2: Schnell navigieren – selbst in komplexen Organisationsstrukturen

**helpLine GmbH**  
Ein Unternehmen der  
PMCS.helpLine Software Gruppe  
Carl-Zeiss-Str. 16  
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 930 76-0  
fax: +49 (0) 64 34 / 930 76-300

www.helpline.de  
kontakt@helpline.de