

Service Management mit helpLine schnell und individuell

Unser Ziel

Mit helpLine optimales Service Management bei unseren Kunden sicherstellen!

Die Methode

Schnelle Implementierung einer Standardlösung, die für individuelle Anpassungen und Erweiterungen offen ist!

Das Ergebnis

Hohe Servicequalität und zufriedene Kunden bei sinkenden Kosten durch die zentrale Steuerung von Serviceprozessen!



Effizientes Service Management mit helpLine

Die Vorteile des Service Managements mit helpLine können Sie überall dort nutzen, wo Service-Anfragen aufgenommen und bearbeitet werden.

helpLine unterstützt unsere Kunden seit zehn Jahren mit Lösungen für die verschiedensten Servicebereiche.

IT Service/Helpdesk

Geschwindigkeit, Kostenbewusstsein und hohe Qualität im IT-Service

ITIL-zertifiziertes IT Management

IT Service Management nach ITIL mit helpLine steuern und automatisieren

Software Asset Management

Korrekte Lizenzierung sicherstellen und effiziente Lizenznutzung steuern

Service Performance Analyse

Kennzahlen definieren, Leistung analysieren, Service verbessern

Customer Service Management

Mit der helpLine-Produktlinie serviceLine nutzen Sie erstklassigen Kundenservice als Erfolgsfaktor für Ihr Unternehmen.

Durch eine hohe Flexibilität der Lösungen und den modularen und skalierbaren Aufbau können weitere Prozesse in das Service Management mit helpLine eingebunden werden.

Dieses Datenblatt gibt einen Überblick über die wichtigsten Funktionen, die den Nutzen jeder helpLine-Lösung ausmachen.

Der helpLine-Nutzen

Schnell.

helpLine verkürzt die Bearbeitungszeit und erhöht die Antwortqualität durch Nutzung vorhandener Lösungen und den optimalen Einsatz aller Mitarbeiter im Skill-Based-Routing.

Individuell.

helpLine ist mit seiner offenen Architektur für jede Ihrer Anforderungen gerüstet. Das System passt sich flexibel an Ihre Prozesse an.

Updatefähig.

Die helpLine-Architektur ermöglicht einfache und kostengünstige Updates, ohne erneute Anpassung an Ihre Geschäftsprozesse.

Skalierbar.

helpLine wächst mit Ihren Aufgaben. Neue Entwicklungen im Serviceprozess oder Erweiterungen des Serviceteams binden Sie mit helpLine problemlos in das Service Management ein.

Zuverlässig.

Die Servicesteuerung und die Überwachungsmechanismen von helpLine stellen sicher, dass keine Anfrage verloren geht und alle Servicevereinbarungen eingehalten werden.

Transparent.

Das helpLine-Reporting zeigt laufend Optimierungspotentiale im Service auf. Analyse, die sich auszahlt.

helpLine®

Kommunikation steuern, Teamwork organisieren.

helpLine hilft.

Kommunikation

Kommunikationswege. Alle Anfragen werden zentral im helpLine-System aufgenommen, ganz gleich, ob sie telefonisch, per eMail oder Web eingehen. Darüber hinaus können Tickets automatisch generiert werden, z.B. durch Alerts aus Drittanwendungen.

Telephonie. Für die telefonische Annahme steht eine komfortable Telephonie-Lösung zur Verfügung. (helpLine Phone Smart)

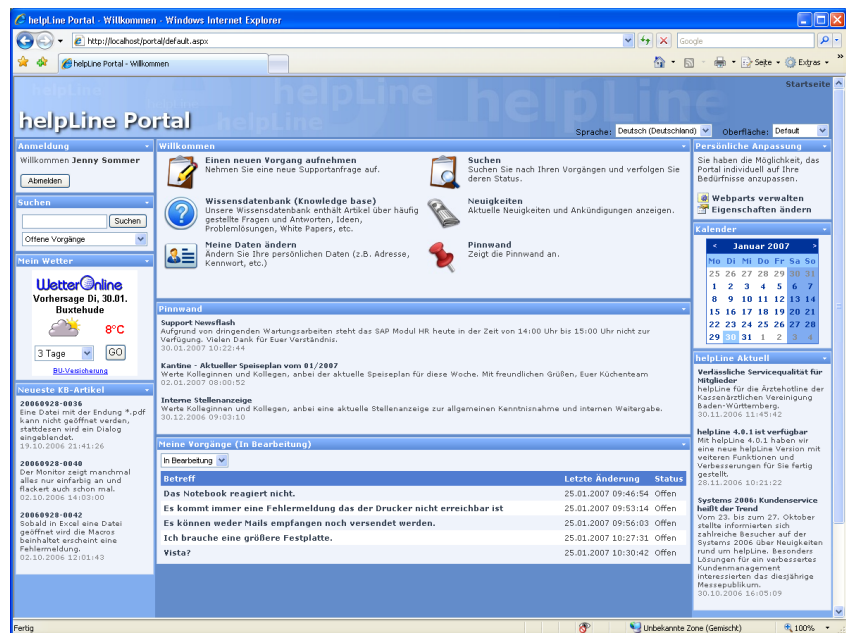
Aufnahme. Die strukturierte Erfassung von Störungen und Problemen in helpLine ermöglicht zügige Lösungen. **Vorgangsvorlagen** und die komfortable **Verknüpfung** der Vorgänge mit Anfrager- und Produktdaten sparen Zeit und minimieren Fehleingaben.

Analyse und Lösungssuche. Die Analyse von Störungen wird durch die Integration von beliebigen Dritt-Tools und Informationen in helpLine erleichtert. Die Suche in der helpLine **Knowledge Base** mit vordefinierten Lösungen bietet weitere Unterstützung bei der Störungsbehebung. Analyse und Lösung werden auf Knopfdruck übernommen und können manuell weiterbearbeitet werden.

Skill-Based-Routing/Filterrouting. Spezialistenwissen und Tätigkeitsfelder innerhalb der Serviceorganisation werden in einem Rollenmodell abgebildet. Kann eine Anfrage nicht direkt im ersten Bearbeitungsschritt erledigt werden, übernimmt das System automatisch die Zuweisung der Anfrage an den zuständigen Servicemitarbeiter bzw. die entsprechende Skill-Gruppe.

helpLine Workflows. helpLine Workflows steuern Serviceprozesse einfach und transparent. Über den Workflow Designer definieren Sie Standardabläufe in einer graphischen Oberfläche. Für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Aufgaben im Serviceteam sorgt helpLine - ganz automatisch.

Delegation und Fallbildung. Eine Delegation enthält einen untergeordneten Arbeitsschritt, der zur Bewältigung



helpLine Portal: Der Web-Zugang für Kunden über das helpLine Portal ermöglicht höhere Transparenz für den Kunden über die Bearbeitung seiner Anfragen. Das Serviceteam ist rund um die Uhr zu erreichen - sieben Tage die Woche.

einer Aufgabe notwendig ist, z.B. die Bestellung eines Ersatzteils. Gibt es mehrere Meldungen zum gleichen Vorgang, können sie zu einem Fall mit einheitlicher Beschreibung und Lösung zusammengefasst werden.

Automatische Benachrichtigung. Servicemitarbeiter werden bei eingehenden oder eskalierenden Vorgängen automatisch benachrichtigt, z.B. beim Eingang eines Vorgangs mit einem bestimmten Schlagwort oder eine halbe Stunde vor dem Ende der Reaktionszeit. Die Benachrichtigung erfolgt über ein Pop-Up, ein Symbol in der Taskleiste, per Mail oder SMS. Dabei wird zwischen Online- und Offline-Status des Servicemitarbeiters unterschieden.

Pinwand. Die Pinwand steht für zentrale Informationen und Mitteilungen des Serviceteams zur Verfügung.

helpLine Connectivity. Die E-Mail-Integration als weiterer Kommunikationskanal von und zum Kunden: Je nach Einstellung versendet das System automatisch Mails an die Anfrager, z.B. eine Eingangsbestätigung mit Vorgangsnummer nach der Problemaufnahme oder die eingetragene Lösung.

helpLine Portal. Das helpLine Portal bietet Kunden einen direkten Zugang zum Serviceangebot über das Internet. Der Kunde kann seine Tickets aufgeben und verfolgen, die Suche in der helpLine Knowledgebase oder in einer FAQ-Liste nutzen und erhält Zugriff auf alle benötigten Informationen. Das Portal ist auf Ihre individuellen Anforderungen bezüglich Aufbau und Design anpassbar.

Ergonomie

helpLine bietet Arbeitsoberflächen, die zu den spezifischen Bedürfnissen der Servicemitarbeiter passen. Einstellungen und Berechtigungen eines Users gelten für jedes Produkt gleichermaßen.

ClassicDesk. Standardlösung für Servicemitarbeiter ist die intuitiv bedienbare Windows-Oberfläche des helpLine ClassicDesk.

in2Desk. Für Servicemitarbeiter, die ihre Tätigkeit an wechselnden Einsatzorten oder nur gelegentlich ausüben, steht mit helpLine in2Desk ein browserbasierter helpLine Zugang zur Verfügung.

PocketDesk. Den Zugriff für mobile Servicemitarbeiter über Smartphones oder Pocket-PCs bietet PocketDesk.

Übersicht. Arbeitstisch, Warteschlange und Infotisch schaffen eine strukturierte Sicht auf alle relevanten Vorgänge. In der Ordnerleiste sind Organisations-, Personen- und Inventardaten hierarchisch angeordnet.

Details. Die Schnellansicht bietet einen raschen Überblick über weitere Informationen zu ausgewählten Objekten.

Gruppierung. Die Gruppierung von Objekten schafft systematische Übersicht. Das Gruppierungsergebnis wird graphisch (als Torten- oder Balkendiagramm) dargestellt.

Individuell. Die Oberflächen-Einstellungen lassen sich für einzelne Anwender oder für Gruppen von Anwendern konfigurieren. Die definierten Sichten werden, unabhängig davon, ob ein Anwender über ClassicDesk oder in2Desk arbeitet, berücksichtigt.

Anhänge. Zu allen Objekten können als Anlage oder Link auf ein freigegebenes Verzeichnis Dateien hinterlegt werden (z.B. Screenshots zur Illustration einer Fehlermeldung, Vertragsdokumente zu einem Vertrag oder der Link zu einem Patch auf dem Setup-Verzeichnis zu einem Lösungsartikel).

Stammdatenverwaltung

helpLine bietet übersichtliche Masken für die Stammdaten aller relevanten Personen und Produkte, deren Service organisiert wird.

Inventare. Als Produkte sind in den helpLine Start Paketen Standardinventare mit ihren spezifischen technischen Daten und kaufmännischen Informationen hinterlegt. Weitere Inventare können bei Bedarf ergänzt werden.

CMDB-Explorer. Auf Knopfdruck stellt der CMDB-Explorer helpLine-Objekte und ihre Beziehungen zueinander graphisch dar. So können z.B. die Auswirkungen eines Geräteausfalls auf die gesamte Infrastruktur sichtbar gemacht werden.

Hierarchie. Personen und Produkte werden innerhalb von Organisationseinheiten (z.B. Abteilungen, Standorten, Inventargruppen) strukturiert verwaltet und übersichtlich dargestellt. Änderungen in der Zuordnung werden einfach per Drag and Drop ausgeführt.

Import-/Export-Schnittstelle. Über die Import-/Export-Schnittstelle wird der Austausch von Daten mit anderen Systemen zur Laufzeit unterstützt.

Integration. Schnittstellen zu Standard-Inventardatenbanken und User Directory Services stehen zur schnellen Datenintegration zur Verfügung.

Service Management

Für die zuverlässige Organisation des Service Managements arbeiten verschiedene helpLine Funktionen zusammen:

Serviceverträge. Zentrale Vereinbarungen, auf denen der Service basiert (z.B. Abrechnungsinformationen), liegen den helpLine-Prozessen zugrunde und werden automatisch berücksichtigt.

Service Level Agreements (SLAs). helpLine ermöglicht es, den Rahmen für Service-Leistungen im SLA detailliert festzulegen. Das kann z.B. bedeuten, dass für alle reinen Informationsanfragen generell eine längere Reaktionszeit gilt als für Störungsmeldungen. Ein SLA bietet aber auch die Möglichkeit, beispielsweise für einen VIP-Anfrager die höchste Priorität vorzusehen.

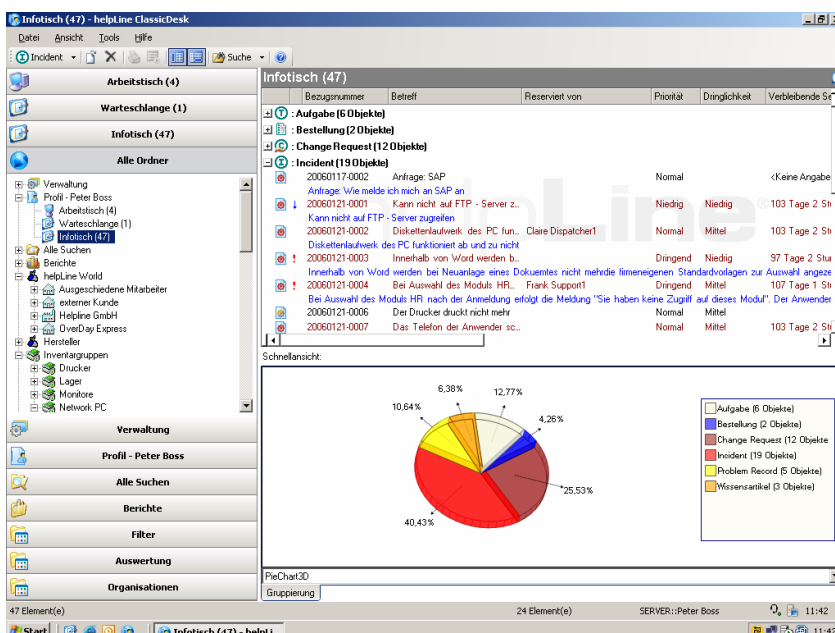
Servicezeitkalender. Die Servicezeiten lassen sich für einzelne Organisationen oder Anfrager individuell definieren, so dass z.B. ein 24x7-Service für einen einzelnen Kunden vereinbart werden kann.

Arbeitszeitkalender. Durch die Einrichtung von Arbeitszeitgruppen werden Schichtarbeit oder unterschiedliche Feiertage bei verteilten Standorten von helpLine berücksichtigt, sogar über mehrere Zeitzonen hinweg.

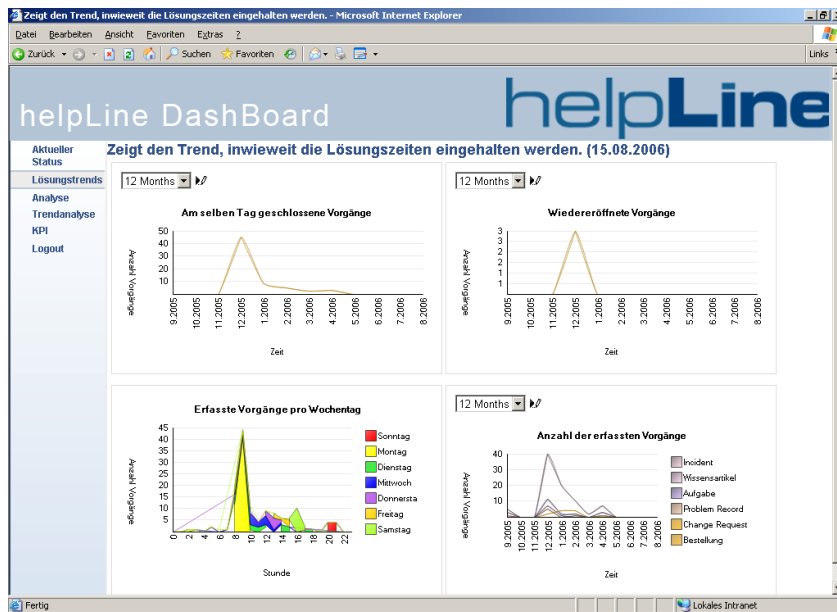
Bei der Zuweisung von Zuständigkeiten und Eskalationszeiten berücksichtigt helpLine all diese Vorgaben automatisch. Die vertragsgemäße Serviceabwicklung ist sichergestellt.

Internationaler Einsatz

Lokalisierung. helpLine wird in einer englischen und einer deutschen Sprachversion ausgeliefert. Der parallele Einsatz von deutschen und englischen Clients in einem helpLine System wird unterstützt. Weitere Sprachen können eingebunden werden.



Übersicht und Information: helpLine ClassicDesk bietet eine übersichtliche Oberfläche für Servicemitarbeiter



helpLine DashBoard: Graphische Darstellung der Service-Kennzahlen für das Management.

Transparenz

helpLine DashBoard. Im helpLine DashBoard werden Kennzahlen, Trends und Analysedaten aus dem Service mit unterschiedlichen graphischen Darstellungsmöglichkeiten webbasiert für das Management aufbereitet.

Berichte. Die Standard-Reports auf der Basis von Crystal Decisions Crystal Reports bilden die Basis für das Berichtswesen mit helpLine. Selbstverständlich kann das Reporting durch die Anpassung der vorhandenen und die Erstellung neuer Berichte je nach Bedarf verfeinert werden.

Abrechnung. Die Serviceaufwände können für jeden einzelnen Arbeitsschritt genau festgehalten werden und stehen für die Abrechnung von Leistungen zur Verfügung.

Historie. Alle Veränderungen an helpLine Objekten wie Vorgängen, Produkten oder Personen werden in der Historie mit Angaben zur Erstellung gespeichert und können genau nachvollzogen werden.

Suche. Einfach und intuitiv kann man über die helpLine Stichwortsuche global nach einzelnen Begriffen suchen. Für gezielte, strukturierte Suchen stehen detaillierte Suchdialoge zur Verfügung.

Adhoc-Reports. Gezielte Abfragen von Daten, z.B. für Adresslisten, lassen sich als Adhoc-Reports schnell erstellen

Tabellenexport. Suchergebnisse und andere helpLine-Tabellen lassen sich als CSV-, HTML- oder XML-Dateien exportieren. Durch die Auswahl der Spaltenansicht in helpLine wird der Inhalt des Exports detailliert festgelegt. Viele Analysedaten stehen so auf sehr einfache Weise für die externe Verwendung zur Verfügung.

Flexibilität

Flexibel heißt zukunftssicher. Die helpLine Start-Lösungen lassen sich in wenigen Tagen implementieren und decken 95 % aller Anforderungen ab. Mit seiner intelligenten Architektur ist helpLine auf dieser Basis sowohl für Anpassungen als auch für Erweiterungen gerüstet. So ist Zukunftssicherheit garantiert.

Prozesse. Das Prinzip des Skill-Based-Routing und die gesamte helpLine-Business-Logik ermöglichen einen sehr flexiblen Einsatz von helpLine. Neue Prozesse können problemlos eingebunden werden.

Objekte. Alle helpLine-Objekte lassen sich in ihrem Informationsgehalt ändern, um z.B. ein zusätzliches Attribut aufzunehmen. Die Erstellung ganz neuer Objekte, etwa für ein spezielles Gerät, ist ebenfalls möglich. Diese Anpassungen erfolgen ohne Programmieraufwand in der zentralen helpLine-Konfiguration und können von Ihrem helpLine-Administrator vorgenommen werden.

Design. Der helpLine Dialog Designer ermöglicht die Gestaltung aller helpLine Dialoge. Objektinformationen können im Dialog ausgeblendet, verschoben oder anders bezeichnet werden. Sie können individuelle Dialogformate nutzen, um eine bessere Übersichtlichkeit zu erreichen oder Ihr System an das Corporate Design anzupassen. Dialoge können global, für Anwendergruppen oder für einzelne Nutzer festgelegt werden.

Administration

Administrationskonsole. Die helpLine-Administration erfolgt in einer eigenen Oberfläche, über die sämtliche Richtlinien, Eigenschaften, Eskalationsstufen usw. komfortabel verwaltet werden. Wizards lenken den Administrator durch alle wichtigen Einstellungen.

Sicherheit. Zugriffsberechtigungen auf helpLine-Funktionalität und Objekte können administrativ bis hinunter auf das Instanzrecht sehr detailliert festgelegt werden. Die Basis dafür sind Berechtigungsgruppen.