

Incident Manager

NUTZEN

Der Valuemation Incident Manager unterstützt Service-Desk-Mitarbeiter bei der schnellen, effizienten und zuverlässigen Behebung von Störungen.

Mit dem Valuemation Incident Manager

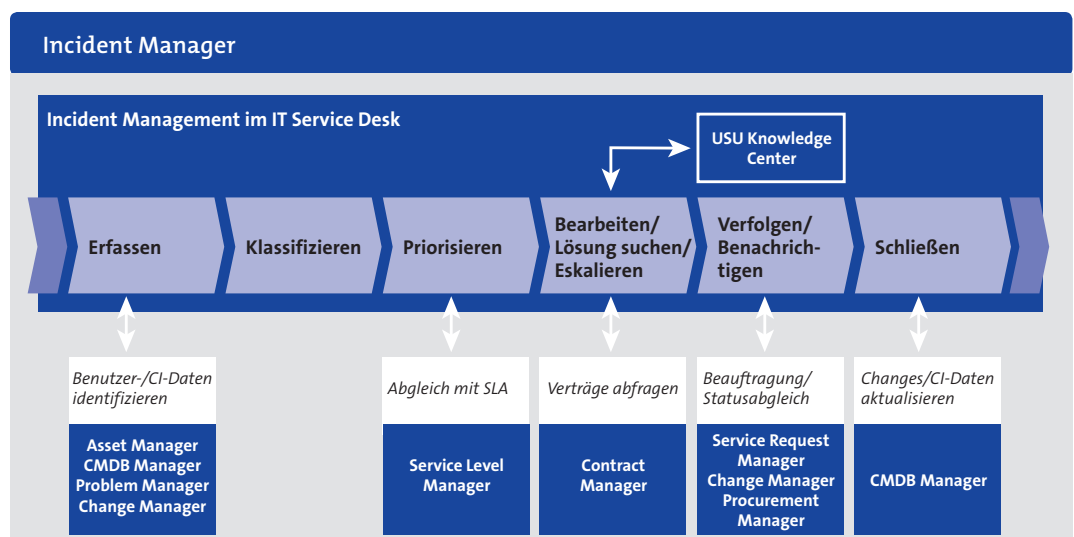
- steigern Sie die Produktivität im Service Desk durch standardisierte, automatisierte und ITIL®-konforme Prozesse
- arbeiten Service-Desk-Mitarbeiter zielorientiert, da sie kundenindividuelle SLAs kennen
- können Sie eine Entscheidung zu Austausch oder Wartung eines CIs besser treffen, da Ihnen alle relevanten Konfigurations- und Vertragsdaten vorliegen
- erkennen Sie häufige Störungsquellen durch aussagekräftige Reports und Statistiken
- beheben Sie auftretende Störungen schneller, da Sie auf dokumentiertes Lösungswissen zugreifen können (bei optionaler Integration von USU KnowledgeCenter).

Der Valuemation Incident Manager unterstützt den IT Service Desk, Störungen im Servicebetrieb effizient zu beheben und die Verfügbarkeit von Services und Applikationen schnellstmöglich wiederherzustellen. Incidents werden systematisch erfasst und auf Basis standardisierter Prozesse bearbeitet. Damit steigern Sie Servicequalität und Effizienz im Service Desk erheblich und senken Ihre direkten Servicekosten sowie etwaige Folgekosten durch SLA-Verletzungen.

Herausforderungen im IT Service Desk

Wie schnell und eindeutig können Sie bei Störungsmeldungen die Anrufer und ihre IT-Komponenten identifizieren? Wie stellen Sie fest, welche Software-Version oder Hardware-Konfiguration installiert ist? Wie erkennen Sie, wo es zu häufigen Störungen kommt und welche Komponenten die meisten Störungen verursachen? Wie gewährleisten Sie die generelle Auskunftsfähigkeit im Service Desk („Single Point of Contact“)?

Die Komplexität in der IT-Infrastruktur steigt, vor allem in verteilten und wachsenden Unternehmen. Der Zugriff auf aktuelle und sichere Informationen ist eine wesentliche Grundlage, damit Service-Desk-Mitarbeiter Störungen schnell und effizient beheben können. Mehr Standardisierung und Automatisierung in der Ticket-Bearbeitung tragen entscheidend dazu bei, Servicekosten zu senken und die Serviceverfügbarkeit zu steigern.



Schnelle Ticketerfassung und -bearbeitung

Der Incident Manager basiert auf den ITIL®-Standards und unterstützt das schnelle Erfassen, Klassifizieren, Priorisieren, Bearbeiten, Weiterleiten, Verfolgen und Schließen von Tickets. Diese können sowohl manuell erfasst als auch automatisch generiert werden, z.B. per E-Mail, Telefon, SMS, PDA, Monitoring, Web etc. Via Intranet/Intranet können Anwender im Self-Service Tickets selbst erfassen. Anschließend werden Tickets gemäß ihrer Klassifizierung automatisch an einzelne Bearbeiter oder Teams weitergeleitet.

Eindeutige Identifikation von Benutzern und CIs

Service-Desk-Mitarbeiter können bei der Ticketbearbeitung auf die optionale Configuration Management Database (CMDB) zugreifen. Diese liefert Informationen zu den Configuration Items (CIs): Gerätekonfiguration, zugeordnete Komponenten und Verbindungen/Abhängigkeiten. Das optionale IT Asset Management Repository liefert Informationen zu Benutzern, Kostenstellen und Verträgen. Bei bestehender CTI-Integration stehen diese Details bereits bei der Gesprächsannahme automatisch zur Verfügung und beschleunigen die Ticketerfassung und -zuordnung.

Wissensbasierte Störungsbeseitigung

Durch die optionale Integration von USU KnowledgeCenter, einer Lösungsdatenbank und Suchmaschine für den IT Service Desk, verkürzen Sie den Ticket-Bearbeitungsprozess drastisch. Die Recherchefunktion können Sie direkt in der Ticketansicht aufrufen und sämtliche Informationen, die für die Lösungsrecherche relevant sind, automatisch in die Suche übernehmen. Bei Bestätigung eines Lösungsvorschlags, wird dieser automatisch ins Ticket übertragen und gespeichert. Mit nur 2 Klicks können Sie so die Lösung identifizieren und

das Ticket schließen. Ausführliche Informationen hierzu finden Sie in unserem Flyer „Lösungsdatenbanken für den IT Service Desk“.

Hohe Effizienz durch integrierte Lösung

Bei Bedarf können Incidents mit anderen Tickets, mit Problems sowie mit Change Requests (RFCs) verknüpft werden. Die Eskalation eines Tickets Richtung Problem Management oder nachfolgende Aktivitäten in den Bereichen Request Management und Change Management können direkt aus der Incident-Bearbeitung heraus gestartet werden. Valuation bietet Ihnen somit eine voll integrierte Lösung ohne Systembrüche.

Vor Ablauf der Lösungs- oder Wiederherstellungszeit (in SLAs festgelegt) sowie beim Schließen des Tickets erfolgt eine automatische Benachrichtigung. Alle Schritte werden lückenlos dokumentiert. Der Ticketkatalog bietet jederzeit einen Überblick über die Ticketaktivitäten inkl. detaillierter Incident-Beschreibung. Mit den optionalen Valuation Dashboards stehen Ihnen zusätzlich aussagekräftige Dashboards mit wichtigen Service-Kennzahlen zur Verfügung. Damit messen und analysieren Sie die Service-Desk-Aktivitäten über den gesamten Prozess, und Sie können Ihre Abläufe gezielt optimieren.

KEY FACTS

Der Valuation Incident Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation.

Mit dem Incident Manager

- *etablieren Sie standardisierte Prozesse und ITIL®-Best-Practices im IT Service Desk*
- *beschleunigen Sie die Erfassung, Priorisierung und Bearbeitung von gemeldeten Störungen/Service Requests*
- *verteilen Sie Tickets Workflowgestützt auf Bearbeiter oder Support-Teams*
- *haben Sie jederzeit Einblick in die Ticketaktivitäten und -Prioritäten*
- *verknüpfen Sie bei Bedarf Incidents mit Problems und Change Requests (RFCs)*
- *beheben Sie Störungen schnell mit Hilfe einer Lösungsdatenbank (bei optionaler Integration von USU Knowledge-Center).*

Weitere relevante Valuation-Module:

- *Problem Manager*
- *Change Manager*
- *Service Request Manager*
- *Service Level Manager*
- *CMDB Manager*
- *Asset Manager*
- *Dashboards und USU Knowledge-Center*