

White Paper: Spider Service Desk Service für den Service Desk

Im Service Desk eines Unternehmens werden Anfragen der Mitarbeiter zentral angenommen und bearbeitet. Die meisten der hier eintreffenden Calls setzen präzises Wissen über den Anrufer, seinen Arbeitsplatz, seine Position im Unternehmen voraus. Zudem sind viele Anfragen nicht sofort erledigt: Sie verlangen eine erneute Kommunikation, eventuell unter Einbindung weiterer Experten. Stehen die geforderten Daten nicht sofort und übersichtlich zur Verfügung, bedeutet das zusätzlichen Verwaltungsaufwand und damit hohe Kosten.



Spider Service Desk sammelt das gesamte für eine effiziente Call Bearbeitung nötige Wissen zentral. Bereits an der Telefonnummer kann erkannt werden, wer der Anrufer ist. Automatisch erscheinen die letzten Anfragen auf dem Schirm. Der Service-Mitarbeiter entscheidet, was passieren soll.

Formuliert der Anrufer seine Fragestellung, erfasst der Service Desk Mitarbeiter die zentralen Daten. Das System überprüft in seiner Wissensdatenbank, ob für diese Aufgabe eine Standardlösung bereitgehalten wird, die zu einer schnellen Lösung führen könnte. Bei komplexeren Fällen wird die strukturierte, sauber auswertbare Erfassung des Calls unterstützt.

Im Modul Self-Service können alle Mitarbeiter online ihre Anfragen abset-

zen. Der Assistent erkennt anhand der Angaben, um welche Art von Anfrage es sich handelt, und leitet den Hilfesuchenden durch die Datenerfassung. Viele Anfragen können so ohne zutun eines Service Mitarbeiters erfasst werden, die Kollegen am Telefon werden deutlich entlastet.

Jede Anfrage, jeder Call verlangt nach einem strikten Ablaufschema. Nach der Erfassung folgt die Kategorisierung. Da Spider Service Desk Lösungen zu häufig vorkommenden Anfragen selbstständig anbietet, werden sehr viele Anfragen bereits beim ersten Kontakt gelöst. Aufwändigere Fragen werden durch die Kategorisierung analysiert und einem Lösungsweg zugeordnet.

Jeder Arbeitsschritt, jede Reaktion kann erfasst werden und steht bei einem er-

neuten Kundenkontakt zur Verfügung. Das erhöht die Reaktionsqualität des Service Desk und damit die Zufriedenheit auf beiden Seiten. Außerdem geht Wissen nicht mehr verloren. Mit einem Blick sind Mitarbeiter und Leitung über den Stand eines Calls informiert.

Komplexere Probleme müssen durch Spezialisten in der zweiten Linie abgearbeitet werden. Das automatische Eskalationssystem leitet nicht nur die Anfrage weiter, es prüft auch, ob alle Anfragen zeitnah bearbeitet werden.

Mit der Mail-Funktion können per Email eintreffende Anfragen direkt in Spider Service Desk eingeleitet werden. Sollte eine Anfrage unzulässig lange unbearbeitet bleiben, erhält der Verantwortliche eine Erinnerung in sein Postfach gelegt. Wann und wie das geschehen

soll, lässt sich für jede Anfrageart getrennt einstellen.

Spider Service Desk fasst Daten aus unterschiedlichen Quellen zusammen. Die Kerndaten der Mitarbeiter können aus Spider Asset oder einem anderen Tool übernommen werden. Die Daten zum Arbeitsplatz, der dort installierten Hard- und Software, die Konfiguration sowie die Kostenstellenbelastung stammen aus Spider Asset.

Sollte eine Komponente defekt sein, stehen die Garantieinformationen aus dem angebotenen Spider Contract zur Verfügung. Der Vertragsmanager liefert zudem die Details über vereinbarte Service Level Agreements (SLAs). Aufwände und Konfigurationsänderungen werden direkt ins Spider Asset zurückgebucht, so dass die spätere Kostenrechnung auf einer zentralen Datenbasis erfolgen kann.

Mit der Integration von Spider Purchase zum Beispiel wird mit Abschluss einer Bestellung automatisch ein Ticket „Beschaffung“ und „Installation“ generiert. Der Service Desk Mitarbeiter bekommt somit seine Aufgaben aus einer Hand. Er beschafft die Geräte und Lizenzen und übergibt die Aufgabe an die Installation. Alle erfolgten Arbeiten werden automatisch in das IT Asset Management Spider Asset zurück gebucht.

Mit seiner Informationssammlung erleichtert Spider Service Desk die Kommunikation zwischen Dienstleistung und Konsument. Effektive Lösungen, kürzere Wartezeiten, gesteigerte Lösungsqualität sind die Folgen. Da die Aufwände einheitlich erfasst werden, wird die Leistungsverrechnung aus erbrachten Serviceleistungen besser akzeptiert. Der Service Desk bekommt das, was er braucht: Service.

Familienclan

Die Spider Produktfamilie sammelt und strukturiert die Daten rund um das IT Management: Von der Assetverwaltung über das Lizenz- und Vertragsmanagement bis zum Service Desk.

Spider Asset

Die IT Asset Verwaltung umfasst:

- die gesamte Hard- und Software
- PC- und Server-Konfiguration
- Leistungsverrechnung

Spider Licence

Software Lizenzen fest im Griff:

- Genutzte Software und erworbene Lizenzen
- Aktueller Status mit Analyse der Über- / Unterlizenzierung
- Upgrademöglichkeiten

Spider Contract

Fakten zu allen betriebsrelevanten Vereinbarungen:

- Beliebige Vertragstypen
- Individuelle Sichten auf Verträge
- Automatische Wiedervorlage
- Bewertungssystem
- Terminüberwachung
- Auslastungsscheck

Spider Purchase

Zentral gesteuertes Beschaffungswesen mit:

- Warenkatalog online
- Einfache Erfassung von Bestellungen direkt durch den Anforderer
- Genehmigungsworkflow
- Automatische Eskalation
- Datenabgleich mit Fremdsystemen

Spider Service Desk

Unterstützung beim Bearbeiten von Useranfragen:

- Wissensdatenbank über Best Practices bei gängigen Anfragen
- Ticket-Erfassung
- Eskalationssystem
- Workflow
- Quick Tickets

Alle Systeme verfügen über einen Web-Client, sind also ohne lokale Installation überall im Unternehmen verfügbar. Sie sind mit Schnittstellen verbunden, so dass alle Daten gemeinsam genutzt werden können. Dies optimiert den Nutzen: Jeder bekommt genau die Information, die er benötigt, das Reporting kann das gesamte Wissen zusammenfassen.

Quick Facts Spider Service Desk

Moderne UI

Die Benutzeroberfläche orientiert sich an Microsoft Outlook. Alle Listen sind frei sortier- und filterbar.

Benutzer, Gruppen, Berechtigungen

Für jeden Benutzer können gezielt Berechtigungen eingestellt werden.

Frei konfigurierbarer Suchdialog

Die Suchkriterien sind frei definierbar. Bei den Suchergebnissen werden auch verknüpfte Daten angezeigt. Zum Beispiel werden bei einem Kontakt die ihm zugeordneten Tickets, SLAs und Produkte angezeigt.

Call Kategorien, Schlagworte

Calls können, nach Kategorien getrennt, halbautomatisch ausgefüllt werden.

Call Assistent

Der Assistent leitet den Anwender durch alle relevanten Schritte und erstellt am Schluss ein komplettes Ticket, das in das Workflow System eingestellt wird.

E-Mail Formulare

Erstellt beliebige E-Mail Vorlagen, die automatisch von Spider Service Desk ausgefüllt werden.

Benutzerdefinierte Ansichten

Der Abfrage-Assistent erstellt individuelle Objektanfragen für alle relevanten Bereiche wie Tickets, Produkte ...

Eskalationsmanagement

Erstellt beliebige Prioritäten und hinterlegt ein linear oder parallel aufgebautes Eskalationsmodell, das nahezu beliebige Aktionen auslösen kann.

Kontakt und Organisationsmanagement

Verwaltet die betreuten Anwender und Organisationen.

Knowledgebase

Speichert Lösungen zu Problemen inklusive Attachments.

Hot-Topics (Gesamtlösungsprozess)

Erstellt mit wenigen Eingaben ein komplettes Ticket.

Workflows

Definiert parallele oder sequentielle Aktionen für Tickets.