

ACMP-Helpdesk

Helpdesk, der;

(spezieller Service zur Unterstützung von Anwendern on Hard- und Software mit integrierter Wissensdatenbank);

Supportanfragen anlegen und verwalten

Die Menge an Fehlermeldungen, Wünschen und Hinweisen an den IT-Support steigt. Wo einst wenige Blatt Papier für alle Anfragen ausreichten, brauchen Unternehmen heute eine ausgewachsene Datenbank. IT-Mitarbeiter müssen auf einen Blick alle offenen Anfragen und Informationen sehen. Eskalationsstufen müssen greifen, wenn die Fehler zu langsam bearbeitet werden.

Der ACMP Helpdesk integriert sich nahtlos in die ACMP Suite und nutzt die dort vorhandenen Informationen und Funktionen. Der Support weiß so stets, welche Hard- und Software am betroffenen Arbeitsplatz im Einsatz ist. Über die eingebaute Fernwartung schalten sich Support-Mitarbeiter schnell auf betroffene Arbeitsstationen auf – ohne den eigenen Arbeitsplatz verlassen zu müssen.

Alle Wege führen nach Rom, Supportanfragen auch per E-Mail

Selbst unerfahrene Anwender schreiben lieber E-Mails an den Support, als Fehlermeldungen telefonisch aufzugeben. Auch Support-Mitarbeiter bevorzugen E-Mails: diese unterbrechen sie nicht bei ihrer Arbeit.

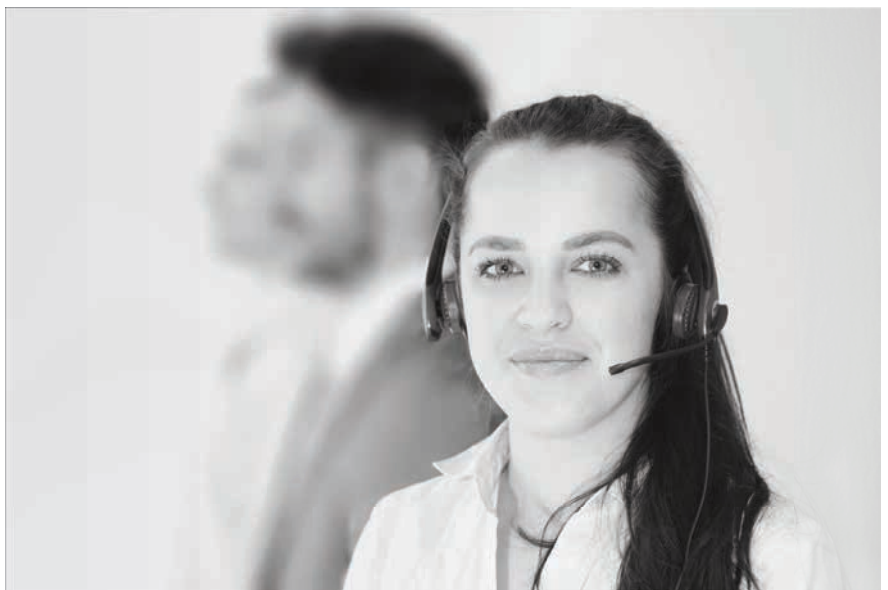
Der ACMP Helpdesk integriert sich dazu nahtlos über POP3/SMTP in jedes gewünschte Mailsystem: Jede Problemmeldung an ein definiertes E-Mail-Konto generiert automatisch ein Ticket mit einer eindeutigen Ticketnummer. Dazu verwendet das System Betreffzeile, Text und Anhang – unabhängig davon, ob eine Person oder ein automatisches Programm die E-Mail verschickt. Der Bearbeitungsstand des Tickets ist dabei jederzeit nachvollziehbar. Ein Support-Ticket lässt sich einfach einzelnen Mitarbeitern oder Teams zuweisen. Notwendige Informationen und Pflichtfelder legt der Support im ACMP Helpdesk zuvor fest. So muss er Informationen nicht mehrfach eingeben.

Automatische E-Mails informieren den Problemmelder, wenn gewünscht, über jeden Schritt bis zur Lösung. Der Support-Mitarbeiter muss dazu lediglich seine Bearbeitungsschritte dokumentieren – das ACMP Helpdesk generiert die dazugehörigen Informationsmails automatisch.



Speichern Sie Ihr Wissen - Integrierte Knowledge Base

Zu jeder Anfrage gibt es die passende Lösung. Doch der Support muss bestehende Lösungen auch schnell wiederfinden können. In der ACMP Knowledge Base können Support-Mitarbeiter nicht nur nach dem Fragetext suchen: Über eine Suche nach Titel, Stichwörtern und Inhalt der Lösung finden Sie viel schneller das, was Sie suchen. Eine klassische Baumstruktur vereinfacht das Auffinden von Einträgen zusätzlich. Bestehende Lösungsdokumente hängt das System den Einträgen in der Wissensdatenbank an. Zudem kann der Support aus den gesammelten Kommentaren und



Informationen im ACMP Helpdesk automatisch Einträge in der Wissensdatenbank generieren. So hilft die Knowledge Base im ACMP Helpdesk einmal aufgebautes Wissen zu bewahren und für eine schnelle Lösung wiederzuverwenden.

Eskalationsmanagement - So geht Ihnen nichts verloren

Fehler unterscheiden sich in ihrer Tragweite. Während der Ausfall einer zentralen Datenbank sofort zu bearbeiten ist, kann ein geräuschproduzierender Drucker etwas warten. Der ACMP Helpdesk passt sich an und bietet eine frei definierbare Prioritätenliste. Das Eskalationssystem bildet jede Eskalationsstufe innerhalb weniger Minuten ab – ohne komplizierte Programmierung.

Ein Bearbeiter erhält beispielsweise eine Erinnerung, falls er ein Problem nach fünf Stunden noch nicht gelöst hat. Drei Stunden später erhält dann der IT-Leiter per E-Mail einen Hinweis. Auf diese Weise sind mit dem ACMP Helpdesk sowohl die in ITIL (IT Infrastructure Library) empfohlenen funktionalen Eskalationsverfahren als auch die Alarmierung von Managementebenen (vertikale Eskalation) schnell eingerichtet.



Selbst ist der User – Self Service Web Interface

Das Self-Service-Web-Interface ermöglicht es sowohl Problemmeldern als auch Helpdesk-Mitarbeitern, neue Tickets anzulegen und vorhandene zu bearbeiten. Mit Hilfe des Web-Interfaces können Nutzer den Status Ihrer Tickets einsehen sowie auf Rückfragen und Antworten eines Helpdesk-Mitarbeiters reagieren. Frei definierbare Formulare helfen Fehleingaben in Tickets zu vermeiden, während Screenshots und Anhänge die Fehlerbeschreibungen verbessern. Kategorien und Standardwerte ermöglichen es, die Bearbeitung automatisch auszuwerten.

Ein Benutzer sieht auch seine bereits geschlossenen Tickets über die Self-Service-Oberfläche. So kann er bei erneuten Störungen die Lösung in seiner Ticket-Historie selbst recherchieren. Das spart Helpdesk-Ressourcen und unterstützt den Benutzer auch außerhalb der Servicezeiten.

Über das Self-Service-Web-Interface kann der Helpdesk auch Hilfe zur Selbsthilfe anbieten. Benutzer können ausgewählte Knowledgebase-Artikel abrufen, so dass sie bei Alltagsproblemen, wie z. B. einem Papierstau im Drucker, nicht mehr den Helpdesk anrufen müssen

Alles im Überblick - Überall

Mobile Supportmitarbeiter profitieren besonders vom Web-Interface. Sie bearbeiten Fälle von unterwegs, legen neue an oder können Fälle, die sie beim Benutzer lösen müssen, vor Ort abschließen. Als Helpdesk-Mitarbeiter haben Sie einen erweiterten Zugriff und nutzen ACMP Helpdesk wie an ihrem eigenen Arbeitsplatz.

CTI Notifier

ACMP Helpdesk bietet eine effektive Computer-Telefonie-Anbindung. Das ACMP Phone ermöglicht es, bequem per Mausklick oder über die Tastatur Anrufe entgegen zu nehmen, weiterzuleiten oder zu halten. Da das System den Anrufer automatisch identifiziert, wird sein passender Datensatz direkt auf den Bildschirm geholt. Damit stehen offene Tickets und alle relevanten Informationen wie Kontaktdaten bereit. Anhand des verknüpften Notifiers lassen sich Benachrichtigungen und Bearbeitungsstatus nachvollziehen. Der Bearbeiter kann den eingehenden Nachrichten einfach eine Relevanz zuordnen, um stets den Überblick der bearbeiteten Tickets zu behalten. Zudem lassen sich die Benachrichtigungen beliebig nach Tickets gruppieren.



Über Aagon GmbH

Aagon aus Soest unterstützt IT-Verantwortliche in Unternehmen und Organisationen bei der Senkung ihrer IT-Kosten. Zu diesem Zweck entwickelt und vertreibt die deutsche Firma seit mehr als 20 Jahren Lösungen zur Einführung eines unternehmensweiten Betriebssystemstandards auf Clients und Servern sowie für das effektive Client Management. Zu den Kunden von Aagon gehören namhafte Unternehmen aus der Automobil-, Luftfahrt-, Logistik- und Elektronik-Branche sowie große Behörden, Krankenhäuser und Versicherungen. Neben Migrationsprojekten und Rollouts jeder Größenordnung bieten die Experten von Aagon professionelle Consulting-Services rund um das Client Management.



EIN PRODUKT DER

Aagon GmbH

Lange Wende 33

D-59494 Soest

Fon: +49 (0)2921 - 789200

Fax: +49 (0)2921 - 789244

sales@aagon.com

www.aagon.de

AAGON
UNTERSTÜTZT
DIE ARBEIT DES
WWF DEUTSCHLAND

