

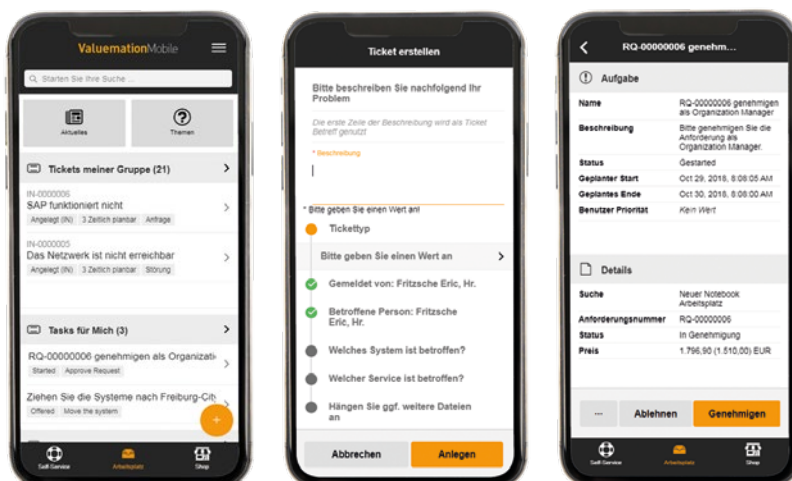
FLYER

VALUEMATION FIELD SUPPORT MANAGER

IT-Servicemitarbeiter müssen auf Störungs-Meldungen rasch und unabhängig von ihrem jeweiligen Arbeitsplatz reagieren können. Beschleunigt wird die Ticket-Bearbeitung, wenn jederzeit alle relevanten Informationen im Zugriff sind, z. B. Nachrichten zu bereits bekannten Störungen, Asset- und Konfigurationsdaten etc. Ebenso gilt es, Servicemitarbeiter bei sämtlichen IMAC- und Inventurprozessen sowie Leitende bei Freigaben/Genehmigungen per App optimal zu unterstützen, um Prozessabläufe zu beschleunigen und unnötige Wartezeiten zu vermeiden.

Zielsetzung

— Der Valuation Field Support Manager ist eine Erweiterung der USU-Suite Valuation für mobile Endgeräte. Mit der App nutzen IT-Service- und -Support-Mitarbeiter bereits vertraute Funktionen und Abläufe auch auf Smartphones oder Tablets. So können sie zum Beispiel im Incident- oder Asset Management noch agiler als bisher auf Störungen und Anforderungen reagieren und werden bei der raschen und effizienten Ticket-Bearbeitung unabhängig vom jeweiligen Arbeits- und Einsatzort optimal unterstützt.



NUTZEN

Mit Valuation

können Sie unterwegs schneller reagieren, weil Sie persönliche Aufgaben, Tickets, aktuelle Störungsnachrichten, fällige Genehmigungen etc. sofort auf Ihrer Startseite angezeigt bekommen

lassen sich Tickets unabhängig von Ihrem jeweiligen Arbeitsplatz direkt per App auf Ihrem mobilen Endgerät erfassen, bearbeiten und abschließen

führen Sie die Inventur von Endgeräten einfach und komfortabel direkt mit dem Scanner in Ihrer Smartphone-App durch

nutzen Sie bekannte Funktionen sowie alle verfügbaren Informationen zu Objekten aus Valuation per App auch auf mobilen Endgeräten

Effiziente Ticket-Bearbeitung auf mobilen Endgeräten

KEY FACTS

Der Valuation Field Support Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Mit der App für Smartphones und Tablets können Sie:

Tickets überall und jederzeit erfassen, bearbeiten und verfolgen

die Inventur von Endgeräten direkt per Smartphone-Scanner durchführen

alle IMAC-Tasks per Smartphone erledigen und vom Auftraggeber quittieren lassen

Anforderungen (Service Requests) per App freigeben/genehmigen

automatisch benachrichtigt werden über Störungen, Ticket-Änderungen etc.

auch im Offline-Modus auf detaillierte Informationen zu Tickets und Services zugreifen

INFO

Weitere relevante Module:

- Incident Manager
- Resource Manager
- IT Self-Service

Intuitive Bedienung und rascher Informationszugriff

— Der Field Support Manager ist als App auf mobilen Endgeräten sowie als Web- und Desktop-Anwendung verfügbar. Auf der Startseite finden Sie alle relevanten Informationen auf einen Blick, z. B. über den Status aktueller Tickets, über wichtige Nachrichten oder über Aufgaben, die Sie erledigen müssen. Push-Nachrichten per Pop-up informieren über neu eingegangene To-dos. Systemrelevante Informationen sind direkt mit dem Ticket verknüpft und können über die Navigation aufgerufen werden. Selbst bei schwacher oder nicht vorhandener Internet-/Netzwerkverbindung können Sie im Offline-Modus Informationen zu aktuellen Tickets einsehen und diese weiterbearbeiten.

Tickets mobil bearbeiten und lösen

— Mit dem Field Support Manager können IT-Service-/Support-Mitarbeiter direkt auf ihrem mobilen Endgerät Störungen bearbeiten. Diese Tickets lassen sich nach Status, Priorität, Support-Gruppe etc. gruppieren. Der jeweilige Bearbeiter kann Tickets aus seiner Support-Gruppe annehmen und anschließend unmittelbar lösen oder kommentieren und an einen anderen Bearbeiter weiterleiten. Bei der wissensbasierten Ticket-Bearbeitung lassen sich wahlweise Lösungsdokumente aus dem Valuation Knowledge Manager oder aus der integrierten USU-Wissensdatenbank Knowledge Center nutzen.

Tickets mobil erfassen

— Erfolgt die Ticket-Meldung per Telefon oder wird eine Störung vor Ort selbst festgestellt, kann der Support-Mitarbeiter auch unterwegs selbst Tickets anlegen und direkt bearbeiten. Beim Erfassen von Störungen wird der Anwender Schritt für Schritt durch das Formular geführt. Pflichtfelder sowie bereits vorgelegte Felder sorgen dafür, dass alle wichtigen Informationen erfasst werden. In der Desktop-Anwendung lassen sich zusätzliche Informationen (z. B. Screenshots oder Systeminformationen) als Anhang zum Ticket hinzufügen.

Assets inventarisieren

— Mit dem Field Support Manager können IT-Service-/Support-Mitarbeiter auch direkt vor Ort Assets physisch inventarisieren. Die Asset-Barcodes werden hierzu direkt per Smartphone gescannt und automatisch mit dem CMDB-Sollbestand abgeglichen. Außerdem ist es möglich, nicht erwartungsgemäß installierte Assets, die bei der Inventur gefunden werden, anhand von Barcodes und/oder Ident-Nr. manuell in Inventur-Tasks zu erfassen oder per Foto hinzuzufügen.

IMAC-Tasks mobil erledigen

— Tasks, die im Rahmen von Install-, Move-, Add- und Change-Prozessen entstehen, können mit dem Field Support Manager auch direkt vor Ort bearbeitet und abgeschlossen werden. Für die Bestätigung und Abnahme der Task quittiert der Kunde direkt per Unterschrift auf dem Smartphone des IT-Service-/Support-Mitarbeiters.

Anforderungen (Service Requests) mobil genehmigen

— Mit dem Field Support Manager haben Genehmiger und Vorgesetzte jederzeit einen Überblick über die Anforderungen ihrer Mitarbeiter und können diese direkt in der App genehmigen oder auch ablehnen.