

FLYER

VALUEMATION KNOWLEDGE MANAGER

Der IT Service Desk (User Help Desk) ist in den meisten Unternehmen die zentrale Kontaktstelle für Anwender bei technischen Störungen und Fragen rund um die IT. Bei der Störungsbeseitigung kommt es auf die Schnelligkeit und Wirksamkeit der Lösung an, um die Serviceverfügbarkeit und -qualität dauerhaft sichern zu können. Hierfür bietet eine IT-Lösungsdatenbank den IT-Mitarbeitern raschen Zugriff auf erfolgreich erprobte Lösungen sowie Anleitungen und relevante Informationen für spezifische Prozesse. Damit arbeiten Mitarbeiter im IT Service Management effizienter und sind in der Lage, auch bei einem hohen Ticket-Aufkommen die Service-Level-Vereinbarungen einzuhalten sowie die Prozesskosten im Griff zu behalten.

NUTZEN

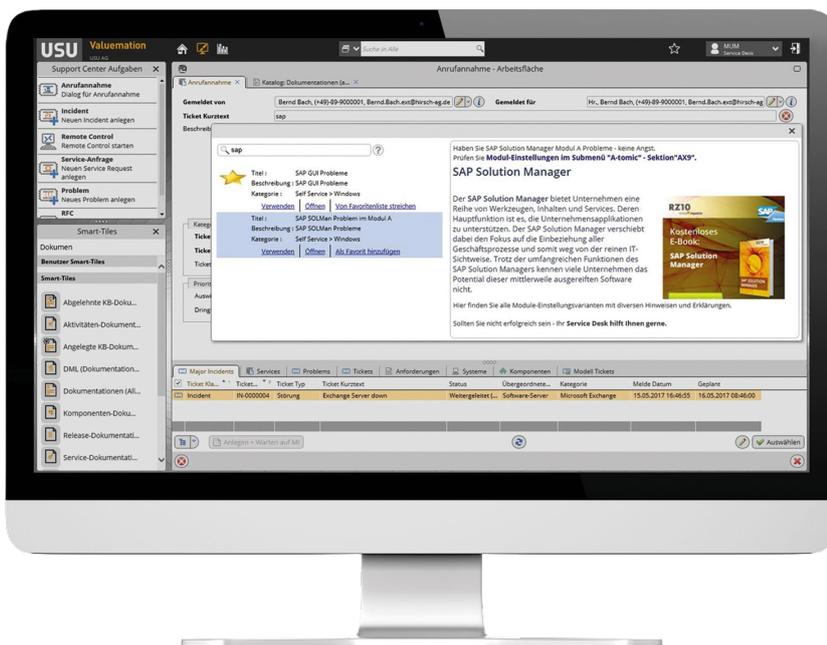
Mit Valuemotion

beschleunigen Sie die Ticket-Bearbeitung durch die Integration von Lösungswissen im Incident- und Problem Management

steigern Sie die Lösungsqualität, da Service-Desk-Mitarbeiter in ITIL®-konformen Prozessen auf qualitätsgesichertes Wissen zugreifen

erhöhen Sie die Servicequalität, indem Sie Störungen rasch und dauerhaft lösen

senken Sie Prozesskosten und vermeiden Sie Zeitverzug, indem Sie Mitarbeitern das vorhandene Expertenwissen direkt in ihrem jeweiligen Arbeitsablauf zur Verfügung stellen



Recherche und Kennzeichnung von Lösungsanleitungen als Favoriten direkt in der Ticketbearbeitung

KEY FACTS

Der Valuation Knowledge Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Damit

erstellen Sie Lösungsdokumente und Anleitungen rasch und einfach

können Sie Dokumente an beliebige Objekttypen anhängen und damit in den jeweiligen Arbeitsprozess integrieren

bearbeiten Sie IT-Fragen und Problemstellungen schnell und effizient

lösen Sie Störfälle dauerhaft und nachhaltig

INFO

Weitere relevante Module:

- Incident Manager
- Problem Manager
- IT Self-Service

Zielsetzung

— Mit dem Valuation Knowledge Manager als integrierter IT-Lösungsdatenbank erstellen und verwalten Sie IT-Lösungsdokumente auf einfache und effiziente Weise. Die ITIL®-konforme Bereitstellung von Wissen für die jeweiligen Aufgaben bietet bei Fragen oder Störungen raschen Zugriff auf relevante, qualitätsgesicherte Informationen. Die Lösungsdokumente lassen sich außerdem mit einer Vielzahl verschiedener Objekttypen in Valuation verknüpfen und unterstützen damit sowohl die Support- Mitarbeiter im IT Service Desk als auch Experten im Bereich Service Request Management, Asset- und Configuration Management, Change Management etc.

Einfache Erstellung von Dokumenten

— Mit dem Valuation Knowledge Manager können verantwortliche Personen Lösungsdokumente und Anleitungen zu spezifischen IT-Prozessen schnell und einfach mit Hilfe des Rich Text Editors erstellen. Darüber hinaus können Support-Mitarbeiter auch Ticket-Lösungsbeschreibungen als neue Lösungsdokumente vorschlagen. Dieser Vorschlag kann anschließend von einem berechtigten Anwender entweder abgelehnt oder angenommen werden. Bei Zustimmung wird der Lösungstext direkt in die Lösungsdatenbank eingestellt. Dort erfolgt in der Regel eine redaktionelle Überarbeitung und dann die finale Freigabe für die allgemeine Nutzung.

Rasche Kategorisierungen und Recherche von Dokumenten

— Für die Ablage der Dokumente nutzen Sie diverse Attribute und Kategorisierungsmöglichkeiten, z. B. Dokumententitel, -typ, -kategorie, Beschreibung, Such-Tags, Angaben zu Status, Erstellungsdatum, Gültigkeitszeitraum, Wiedervorlagedatum etc., und Sie können Kontaktinformationen zum Autor/Redakteur ergänzen. Diese Parameter beschleunigen auch die Recherche nach Dokumenten, die vom jeweiligen Anwender zusätzlich als persönliche Favoriten markiert werden können, um dann in der Suchergebnisliste besonders berücksichtigt zu werden.

Zuordnung von Dokumenten zu verschiedenen Objekttypen

— Die jeweiligen Dokumente werden häufig in verschiedenen Prozessen benötigt. Deshalb können Sie die erstellten Dokumente als gemeinsam benutzte („shared“) Dokumentobjekte auch an beliebig viele Objekte in Valuation anhängen (dauerhaft oder zeitabhängig). Zahlreiche Valuation-Objekttypen werden hierbei standardmäßig unterstützt: alle Arten von Tickets inkl. der zugehörigen Aktivitäten (Incidents, Service Requests, Problems, Workarounds, RFC/Changes), CIs und CI-Gruppen im Asset-/Configuration Management, Release-Pakete, Service-Templates und -Instanzen etc.