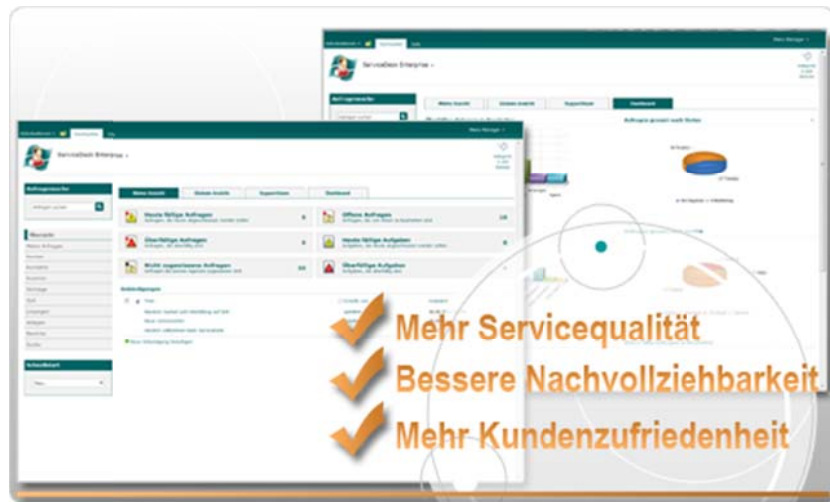




Overview

Customer Service Desk

Version 2.3



Inhalt

1.	Einleitung	3
2.	Funktionsliste	4
2.1.	Service Desk Basis Funktionalität	4
2.1.1.	Stamm- und Laufdatenverwaltung	6
2.1.2.	Berechtigungen	9
2.1.3.	Suche	10
2.1.4.	Anfrageneingang	11
2.1.5.	Sprachunterstützung	13
2.2.	Benutzer- u. Datenimport über CSV-Files	14
2.3.	Historie zur Anfrage	14
2.4.	Automatische Servicepersonalbenachrichtigung	15
2.5.	Knowledge Base	16
2.6.	Export als XLS	17
2.7.	Einfache Designanpassung ans Unternehmens - CD	17
2.8.	AD Integration	18
2.9.	Outlook - Integration	18
2.10.	Managementdashboard und -berichte	19
2.11.	Self Service Portal	20
2.12.	Einbindung externer Lieferanten	21
2.13.	Integration von Fremdsystemen (CRM, ERP)	22
2.14.	SLA-Management & Verträge	23
2.15.	Asset Management	25
2.16.	Lync-Unterstützung (IM, Video, Telefonie)	26

Overview

1. Einleitung

Vielen Dank für Ihr Interesse an Solvion Customer Service Desk.



Im **Service Desk Produktvideo** zeigen wir Ihnen, wie Customer Service Desk Ihr Anfragenmanagement unterstützt.

Lernen Sie die zentralen Funktionen kennen, mit deren Hilfe Sie in Customer Service Desk Anfragen erstellen, suchen, finden, bearbeiten, lösen und auswerten können.

2. Funktionsliste

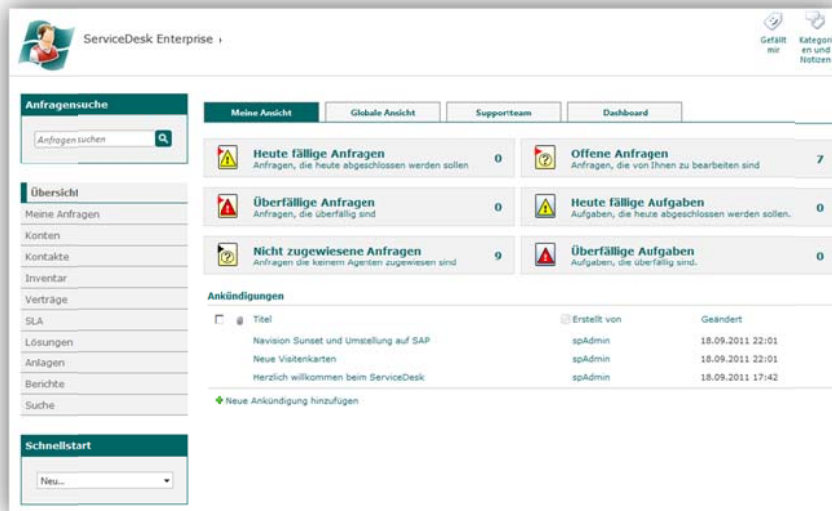
Der Service Desk wird in drei Versionen – Starter, Standard und Enterprise – zur Verfügung gestellt. In diesem Kapitel werden die Funktionen der drei Versionen näher beschrieben.

Folgende Funktionalitäten der Featurematrix sind in diesem Dokument näher beschrieben:

Funktion	Starter	Standard	Enterprise
Service Desk Basis Funktionalität	✓	✓	✓
Benutzer- u. Datenimport über CSV-Files	✓	✓	✓
Historie des Kommunikationsverlaufes	✓	✓	✓
Automatische Servicepersonalbenachrichtigung	✓	✓	✓
Knowledge Base	✓	✓	✓
Export als XLS	✓	✓	✓
Einfache Designanpassung an das Unternehmens - CD	✓	✓	✓
AD Integration	✓	✓	✓
Outlook - Integration		✓	✓
Managementdashboard und -berichte		✓	✓
Self Service Portal		✓	✓
Einbindung externer Lieferanten			✓
Integration von Fremdsystemen (CRM, ERP)			✓
SLA-Management & Verträge			✓
Asset Management			✓
Lync-Unterstützung (IM, Video, Telefonie)			✓

2.1. Service Desk Basis Funktionalität

Durch die Basisfunktionalität ist der Prozess der Stammdatenverwaltung und das Arbeiten mit Anfragen abgedeckt. Eine übersichtliche Startmaske bietet den **Einstieg** in den Customer Service Desk:



Im Reiter **Meine Ansicht** erhält der Bearbeiter raschen Überblick über den aktuellen Status der Anfragen, die ihm zugewiesen sind.

Der Reiter **Globale Ansicht** gibt einen Überblick über den Gesamtstatus aller Anfragen und Wartungsverträge.



Im Reiter **Supportteam** stehen Kontaktinformationen über das Supportteam zur Verfügung.

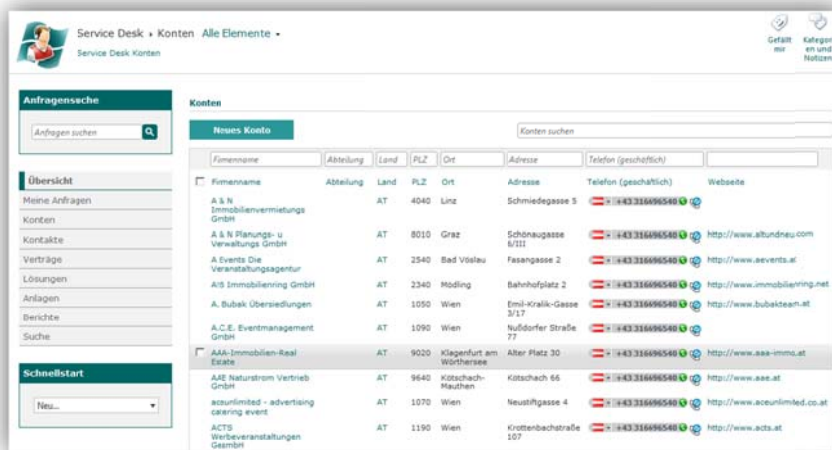
Auf den Reiter **Dashboard** wird im Kapitel „Managementdashboard- und Berichte“ näher eingegangen.

Die **Anfragensuche** erlaubt das schnelle Auffinden und das direkte Öffnen von Anfragen, zum Beispiel im Fall einer telefonischen Kundenrückfrage.

Über den **Schnellstart** können die häufigsten Aktionen wie zum Beispiel das Anlegen einer neuen Anfrage direkt aufgerufen werden.

2.1.1. Stamm- und Laufdatenverwaltung

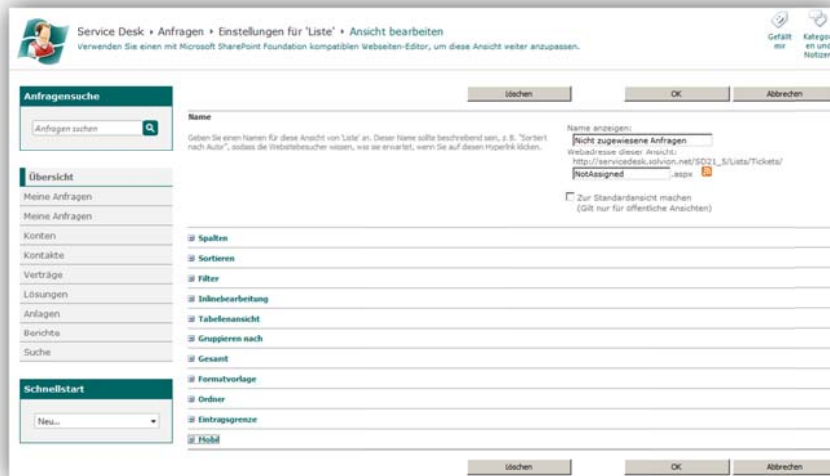
Kontakte und Konten können direkt über den Customer Service Desk verwaltet werden. Über die Möglichkeiten des Imports dieser Daten aus Drittsystemen wird im Laufe des Dokumentes noch näher eingegangen. Auf Stammdaten der Enterprise Version wie Service Level Agreements, Verträge und Inventargegenstände wird in späteren Kapiteln eingegangen.



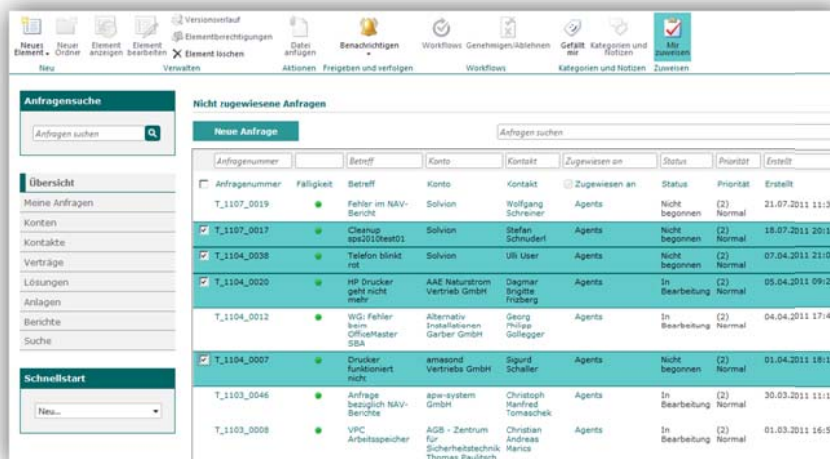
Suchfelder über den Feldern von Listen sowie ein Suchfeld zum Auffinden von Datensätzen in der gesamten Liste erleichtern das Navigieren in großen Datenmengen.



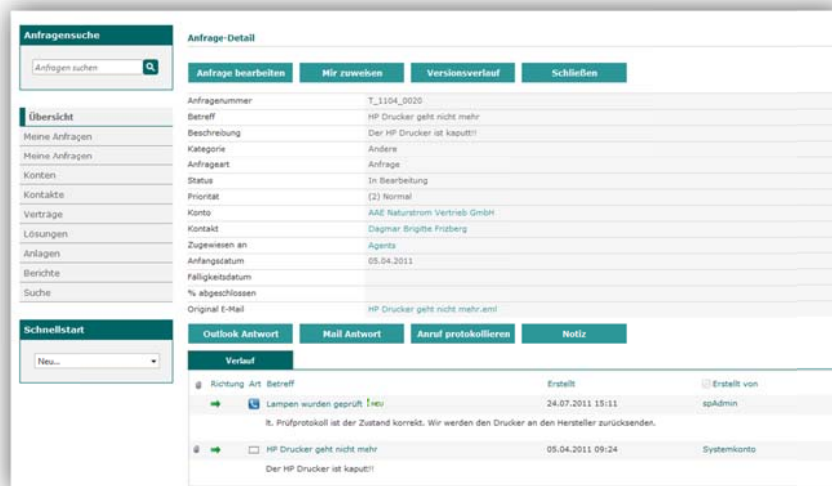
Für sämtliche Stamm- und Laufdaten können eigene Ansichten erstellt werden. Ansichten erlauben, die Stammdatenliste zu sortieren, zu filtern und zu gruppieren. Ansichten können direkt über die Oberfläche erstellt und bearbeitet werden.



Eine rasche Mehrfachzuweisungsmöglichkeit von Anfragen erlaubt das effiziente Arbeiten mit dem ServiceDesk.



Anfragen können über die Service Desk Web Oberfläche erfasst, verwaltet und bearbeitet werden:

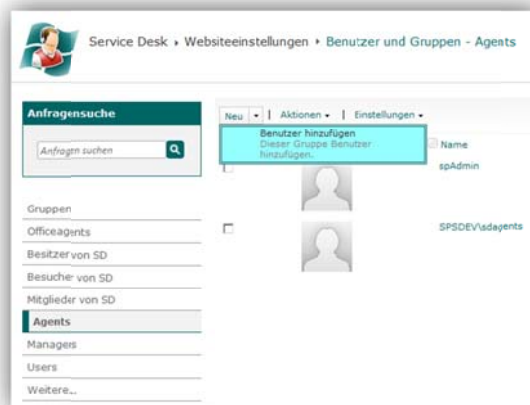


Schaltflächen für die häufigsten Aktionen auf Anfragen, wie zum Beispiel Bearbeiten und Schließen, unterstützen beim effizienten Arbeiten mit dem ServiceDesk.

2.1.2. Berechtigungen

Durch ein mehrstufiges Berechtigungssystem kann bestimmt werden, welche Personen

- ✓ Anfragen stellen und eigene Anfragen einsehen können
- ✓ Anfragen bearbeiten können
- ✓ Statistische Auswertungen einsehen können

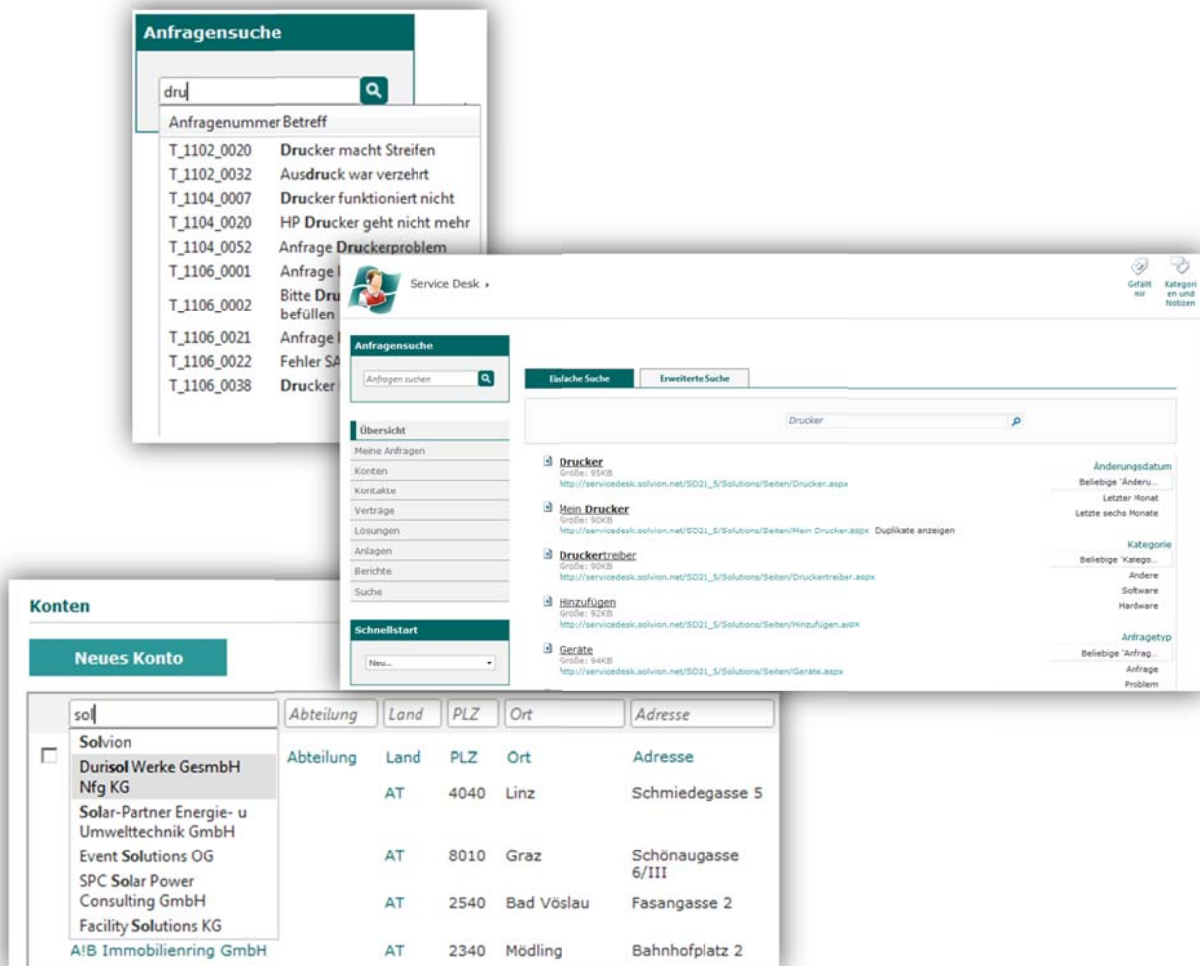


Es ist möglich Gruppenmitgliedschaften auf Benutzergruppen über das Active Directory zu steuern.

2.1.3. Suche

Im ServiceDesk sind umfangreiche Suchmöglichkeiten gegeben. Die Suche steht kontextsensitiv an verschiedenen Stellen zur Verfügung, wie zum Beispiel:

- ✓ In der Knowledge Base
- ✓ In der Startmaske zum raschen Auffinden von Anfragen
- ✓ In den Stammdatenlisten zum raschen Filtern der Daten
- ✓ Über das Search Center über die gesamten Inhalte des ServiceDesk

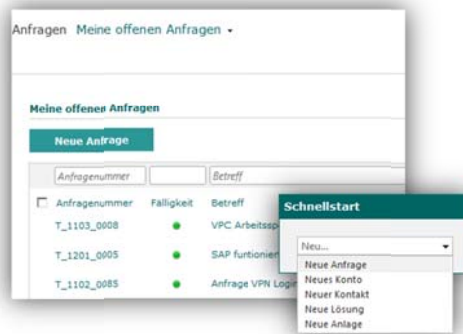


2.1.4. Anfrageneingang

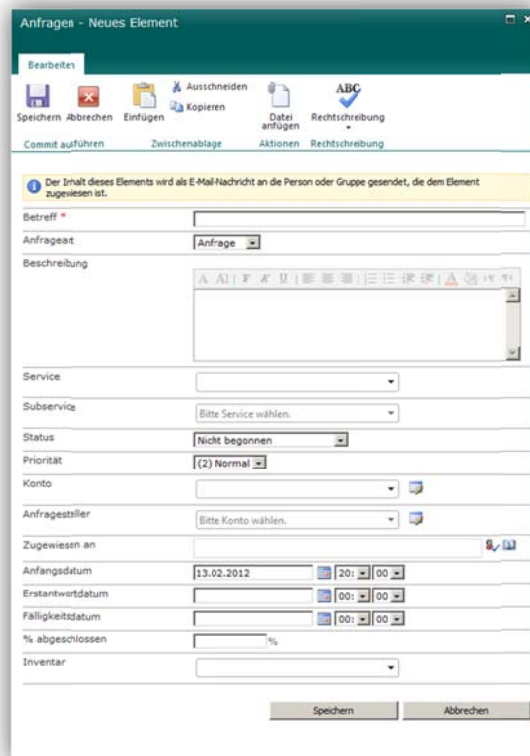
Anfragen können via Mail und via Web Oberfläche in das System eingespeist werden. Über die Web Oberfläche können Anfragen zum einen vom Anfrager selbst eingetragen werden, zum anderen durch den Bearbeiter (zum Beispiel wenn eine Anfrage telefonisch oder persönlich gestellt wird) erfasst werden. Die Erfassung von Anfragen durch den Anfrager wird im Zuge des Kapitels 0 -

Self Service Portal näher beschrieben.

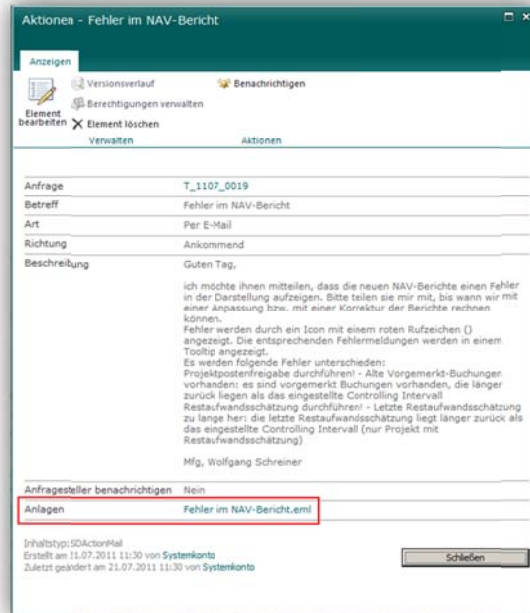
Die Erfassung über die Web Oberfläche durch den Bearbeiter kann an mehreren Stellen erfolgen.



Anfragen können direkt beim erstellen einem Bearbeiter zugewiesen werden. Auch können Anfragen, die AdHoc erledigt wurden, direkt bei der Erfassung geschlossen werden (um zum Beispiel eine Leistungsdokumentation zu gewährleisten).



Durch die Mailintegration besteht der Vorteil, dass Anfragen einfach an eine Support-Mailadresse gesendet werden können. Der Service Desk erstellt **automatisch daraus eine neue Anfrage**. Weiters werden Mails, die auf eine bestehende Anfrage Bezug nehmen, automatisch dieser Anfrage im Kommunikationsverlauf zugeordnet.



Sofern gewünscht, kann für Anfragen, die von einem unbekanntem Absender empfangen werden, automatisch ein Kontakt erstellt werden.

Zur Beantwortung von häufig wiederkehrenden Anfragen können **Mail-Templates** hinterlegt werden, über die es den MitarbeiterInnen möglich ist, einfach und rasch die Anfrage abzuarbeiten. Konkrete Werte können in den Mailtemplates ähnlich wie in Microsoft Word in der Serienbrieffunktion mit Platzhaltern festgelegt werden.

2.1.5. Sprachunterstützung

Der ServiceDesk kann in den Sprachen Deutsch und Englisch betrieben werden. Die Integration von weiteren Sprachen kann im Zuge von Projektlösungen vorgenommen werden.

2.2. Benutzer- u. Datenimport über CSV-Files

Sämtliche Daten des Service Desk können mithilfe von CSV Dateien importiert werden. Ebenso ist ein zyklischer (z.B. nächtlicher) Datenabgleich mit CSV Dateien möglich. Importierbare Daten sind unter anderem:

- ✓ Konten
- ✓ Kontakte
- ✓ Anfragen
- ✓ Service Level Agreements
- ✓ Verträge
- ✓ Assets
- ✓ Downloads

2.3. Historie zur Anfrage

Zu Anfragen wird ein **Kommunikationsverlauf** verwaltet.

Dieser Kommunikationsverlauf enthält den gesamten Ablauf der Anfrage von der Ersterfassung bis zum Abschluss. Weitere Informationen, die vom Antragsteller eingebracht oder vom Bearbeiter in Erfahrung gebracht werden, sind im Kommunikationsverlauf enthalten. Im Kommunikationsverlauf wird der Mailverkehr, Telefonate sowie Notizen hinterlegt. So kann eine lückenlose Nachvollziehbarkeit gewährleistet werden.



Outlook Antwort		Mail Antwort		Anruf protokollieren		Notiz	
Verlauf							
Richtung	Art	Betreff	Erstellt	Erstellt von			
→	✉	Fehlerbericht an Zuständigen in der IT weitergeleitet neu	24.07.2011 15:16	Anna Agent			
Mit einer behebung ist nächste Woche zu rechnen.							
→	☎	Telefongespräch bezüglich Berichte neu	24.07.2011 15:15	Anna Agent			
Es wurde ein weiterer Fehler in diesen Berichten telefonisch mitgeteilt, eine eigene Anfrage dazu wurde geöffnet.							
←	✉	Re: Fehler in der Darstellung in den neuen NAV-Berichten (#T_1106_0009)	15.06.2011 10:33	Anna Agent			
Sehr geehrter Herr Schreiner, Anfrage wurde erledigt. Mfg.							
→	✉	Fehler in der Darstellung in den neuen NAV-Berichten	15.06.2011 08:58	Systemkonto			
Guten Tag! Ich möchte Ihnen mitteilen, dass die neuen NAV-Berichte einen Fehler in der Darstellung aufzeigen. Bitte teilen Sie mir mit, bis wann wir mit einer Anpassung bzw. mit einer Korrektur der Berichte rechnen können. Danke/Mfg, Wolfgang Schreiner							

Änderungen der Anfrage selbst, wie z.B. die Zuweisung an einen Agent, die Veränderung des Inhaltes oder der Priorität, werden in der Anfrage gespeichert und können über einen Versionsverlauf eingesehen werden. So ist jederzeit nachvollziehbar, welche Änderungen vorgenommen wurden.

Nr. ↓	Geändert	Geändert von
2.0	17.11.2011 13:16	Anna Agent
	Zugewiesen an	Anna Agent
1.0	19.09.2011 17:03	spAdmin
	Betreff	HP Drucker geht nicht mehr
	Priorität	(2) Normal
	Status	In Bearbeitung
	Zugewiesen an	Agents
	Aufgabengruppe	Agents
	Beschreibung	Der HP Drucker ist kaputt!!
	Anfangsdatum	04.05.2011 00:00
	Anfragenummer	T_1164_0020
	Anfrageart	Anfrage
	Konto	AAE Naturstrom Vertrieb GmbH
	Original E-Mail	HP Drucker geht nicht mehr.eml
	Dauer	0

2.4. Automatische Servicepersonalbenachrichtigung

Anfragen können per E-Mail von Benutzern an den Service Desk gesendet werden. Wird eine neue Anfrage erstellt, besteht die Möglichkeit, den Benutzer über die Erstellung der Anfrage zu informieren. Diese Information ist eine Bestätigung, dass die Anfrage in das System aufgenommen wurde.

Durch diesen **Benachrichtigungsmechanismus** ist es weiter möglich, Personen oder Gruppen über Änderungen zu informieren. Durch die freie Anpassbarkeit sind die Möglichkeiten vielfältig, folgende Beispiele sollen einen ersten Überblick geben:

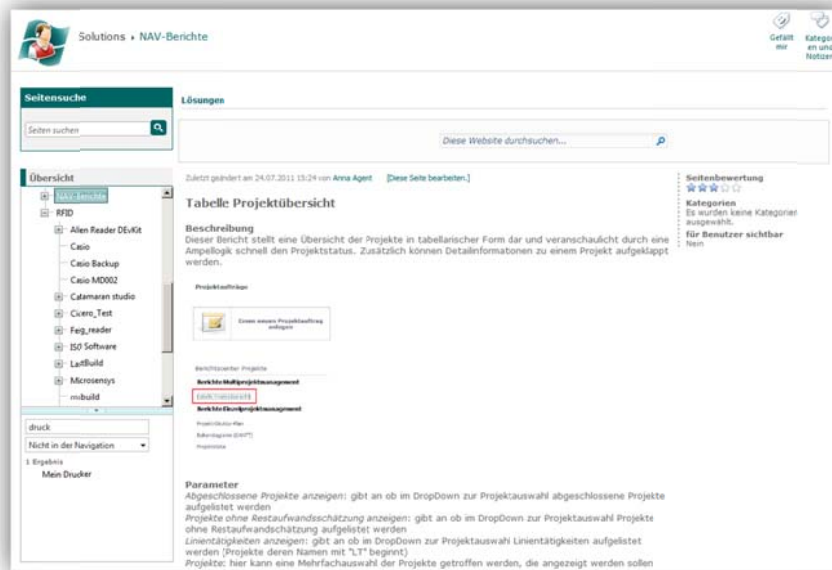
- ✓ Personen und Gruppen bei Eingang einer Anfrage
- ✓ Bearbeiter bei Zuordnung einer Anfrage
- ✓ Bearbeiter bei Eingang einer Antwort des Benutzers auf eine Anfrage
- ✓ Benutzer über Empfang einer Anfrage im ServiceDesk
- ✓ Benutzer, wenn die Anfrage in Bearbeitung genommen wird
- ✓ Bearbeiter über Ablauf einer via Service Level Agreements bestimmten Frist
- ✓ Person oder Gruppe über Ablauf eines Wartungsvertrages

2.5. Knowledge Base

Häufig wiederkehrende Anfragen und Lösungen können in einer **Knowledge Base** verwaltet werden.

Die als Wiki zu bedienende Knowledge Base erlaubt reichhaltige Formatierungen der Inhalte sowie die Verwaltung von zusätzlichen Dateien und Grafiken in Artikeln.

Über eine Baumansicht kann schnell und intuitiv in der Knowledge Base navigiert werden.



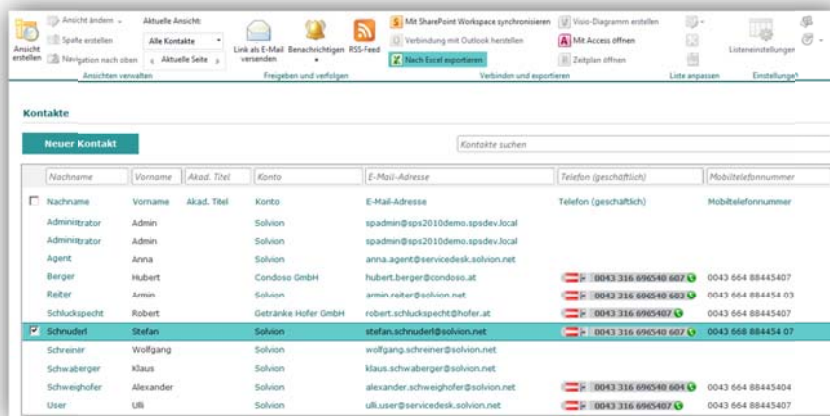
Über die Suchmöglichkeit in der Knowledge Base kann das vorhandene Wissen rasch nutzbar gemacht werden.

Artikel der Knowledge Base können für Benutzer freigeschalten werden, sodass diese Artikel am Self Service Portal aufscheinen.

2.6. Export als XLS

Sämtliche Listen können nach **MS Excel** für weitere Auswertungen exportiert werden.

In Verbindung mit der Möglichkeit, sämtliche Daten gefiltert, sortiert und gruppiert ausgeben zu lassen, ist dieses Werkzeug ein mächtiges Tool für die Weiterverarbeitung von Informationen, die im ServiceDesk hinterlegt sind (z.B. Import von Anfragen und Bearbeitungsdauern in ein ERP-System zur Verrechnung beim Kunden).



2.7. Einfache Designanpassung ans Unternehmens - CD

Die Anpassungsmöglichkeiten des Service Desk sind sehr umfangreich.

Folgende **Beispiele** sollen einen ersten Eindruck über die Möglichkeiten schaffen, die bereits direkt über die Weboberfläche des ServiceDesk ohne Entwicklungs-Know-How vorgenommen werden können:

- ✓ Weitere beliebige Datenlisten (z.B. Abteilungen zu Konten)
- ✓ Weitere beliebige Felder zu Datenlisten (z.B. Geburtstag zu Kontakt)
- ✓ Beliebige Benennung und Sortierung von Feldern in Datenlisten
- ✓ Weitere beliebige Ansichten zu Datenlisten (z.B. alle 2010 von einem spezifischen Bearbeiter abgeschlossenen Anfragen)
- ✓ Beliebige Veränderung des Farbschemas des Service Desk
- ✓ Beliebige Veränderung sämtlicher vom Service Desk ausgesendeter Mails
- ✓ Weitere Reiter, Übersichten und grafische Statistiken im Dashboard
- ✓ Beliebige Anpassung und Erweiterung der Menüpunkte und der Sortierung der Menüpunkte sowie des Schnellstartes
- ✓ Beliebige Einführung weiterer Berechtigungsstufen und Anwendung von Berechtigungen auf Datenlisten, Datensätze von Datenlisten, Reiter, Menüpunkte, Übersichten, ...
- ✓ Beliebige weitere Berichte auf Datenlisten

2.8. AD Integration

Unternehmensinternen Szenarien können über die **Active Directory Integration** abgebildet werden.

Kontakte und Konten können aus dem Active Directory bezogen werden. Gruppierung- und Filtermöglichkeiten sind nach OU (Organizational Unit) möglich.

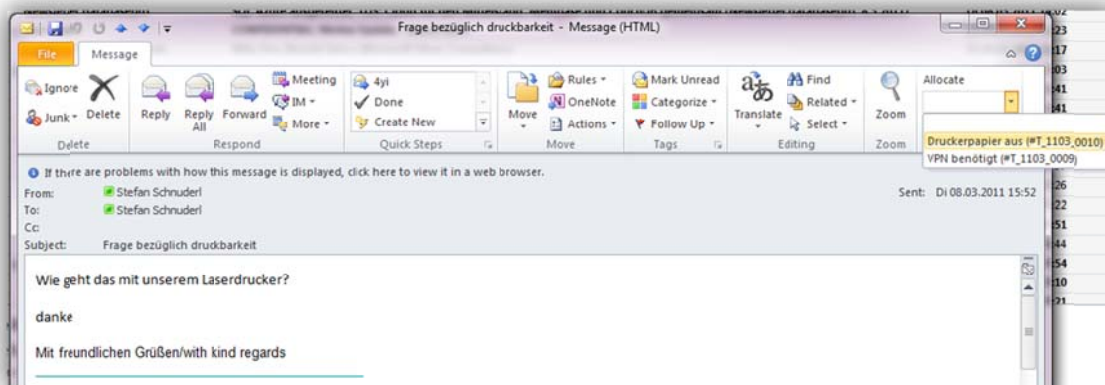
Ein Mischbetrieb mit Kontakten und Konten aus verschiedenen Datenquellen (z.B. AD, CRM, CSV, ...) ist möglich.

2.9. Outlook - Integration

Das tägliche Arbeiten mit Anfragen kann von Bearbeitern über **Outlook** abgewickelt werden. Das bietet den Vorteil, dass der Arbeitsfluß nicht unterbrochen wird und die Einstiegshürde für Bearbeiter sehr gering ist.

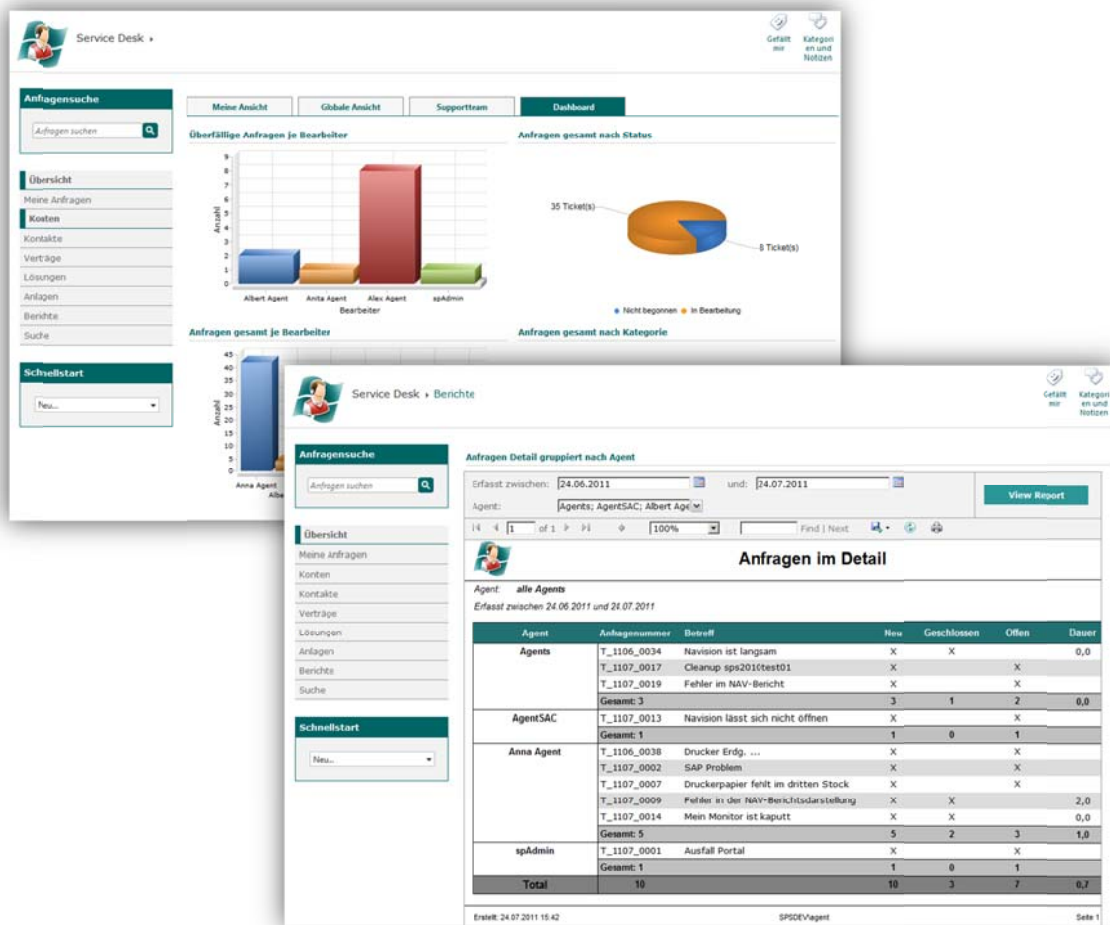
Wird einem Bearbeiter eine Anfrage zugewiesen, bekommt er ein Verständigungsmail. Über dieses kann er die Anfrage öffnen und seine Antwort über ein Mail in Outlook formulieren.

Eingehende Mails, die persönlich an den Bearbeiter geschickt werden oder aus denen die Anfragennummer, welche die automatische Zuordnung erlaubt, entfernt wurde, können mit der Outlook Integration zugeordnet werden.



2.10. Managementdashboard und -berichte

Das Management Dashboard ist eine grafische **Aufbereitung der aktuellen Anfragensituation**. Somit ist jederzeit ein rascher Überblick gegeben. Das Management Dashboard ist wie der gesamte Service Desk berechtigungssensitiv, im Zuge der Integration kann konfiguriert werden, welche Personen diese Informationen einsehen können.

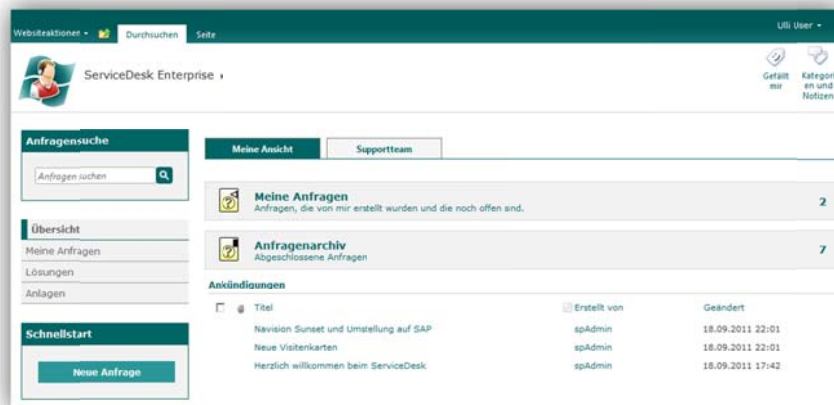


Basierend auf den Daten des Service Desk können **Berichte** erstellt werden. Der Schwerpunkt wird dabei auf die Auswertung der Anfragen gelegt (zB. wieviele Anfragen wurden für ein definiertes Konto in welcher Durchlaufzeit abgearbeitet, ...).

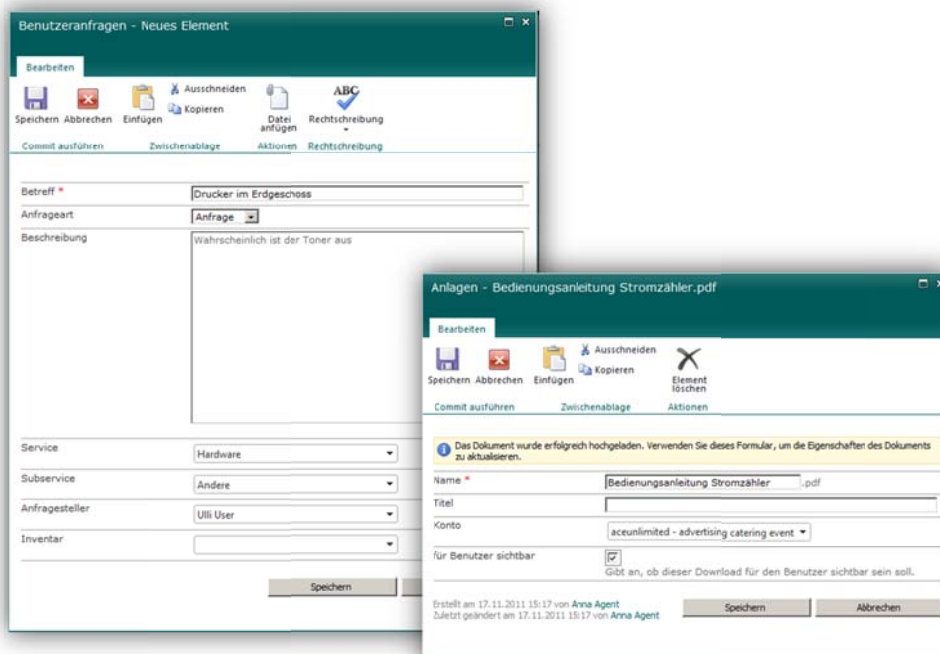
Berichte können auch zyklisch erstellen und abgelegt werden. Zum Beispiel kann je Konto ein Monatsbericht als Anhang für die Abrechnung erstellt werden.

2.11. Self Service Portal

Über das Self Service Portal ist es dem Anfragersteller möglich, die **eigenen Anfragen** einzusehen. Abgeschlossene Anfragen sind zu Referenzzwecken auch enthalten. Ebenso ist die Suche in den eigenen Anfragen und im Anfragenarchiv möglich.



Über das Self Service Portal können Anfragen in das System eingebracht werden. Neben Anfragstellern, die Anfragen für sich selbst einbringen können, ist es möglich, Keyusern festzulegen. Keyuser können Anfragen für alle Mitarbeiter des eigenen Kontos einbringen.



Im Self Service Portal können Dokumente freigeschaltet werden. So können häufig benötigte Anleitungen oder Dokumentationen den Benutzern zur Verfügung gestellt werden.

Das Self Service Portal bietet die selben Anpassungs- und Customizingmöglichkeiten wie der Service Desk.

2.12. Einbindung externer Lieferanten

Über die Lieferanteneinbindung ist es möglich, den Prozess der Abarbeitung von Anfragen zwischen Bearbeiter und dahinterliegenden Dienstleistern zu unterstützen. Weitere Parteien, die im Zuge der Bearbeitung einer Anfrage involviert sind, können über den Service Desk mitverwaltet werden. Es können z.B. Angebote von Lieferanten eingeholt und verwaltet werden.

Die Verwaltung von Lieferanten erfolgt über die Konten des ServiceDesk.

Die Möglichkeiten des Kommunikationsverlaufes (Mail, Anruf Protokollieren, Notiz erstellen) sind ebenso zur Protokollierung von Aktivitäten mit Lieferanten verfügbar.

Anfrage-Detail

Anfrage bearbeiten | Mir zuweisen | Versionsverlauf | Schließen

Anfragenummer	T_1111_0008
Betreff	Drucker im Erdgeschoss
Anfrageart	Anfrage
Beschreibung	Wahrscheinlich ist der Toner aus.
Service	
Subservice	
Status	In Bearbeitung
Priorität	(2) Normal
Konto	Solvion
Anfragesteller	Stefan Schnuderl
Zugewiesen an	Agents
Anfangsdatum	17.11.2011 13:44
Erstantwortdatum	
Fälligkeitsdatum	
% abgeschlossen	
Zuletzt geschlossen	
Original E-Mail	Drucker im Erdgeschoss.eml
Inventar	

Outlook Antwort | Mail Antwort | Anruf protokol. | Notiz

Kunden | **Lieferanten** | Intern

Richtung	Art	Betreff	Erstellt	Erstellt von
←	📧	Toner nachbestellt neu	17.11.2011 13:46	Anna Agent

Im Zuge des Customizings kann der Kommunikationsverlauf entweder in einer Gesamtliste oder getrennt nach Anfragsteller/Lieferant dargestellt werden.

Eingehende E-Mail Antworten von Lieferanten werden der Anfrage anhand der Anfragenummer zugeordnet.

2.13. Integration von Fremdsystemen (CRM, ERP)

Durch die reichhaltige **Import- und Exportmöglichkeit** von Daten können auf schnelle und einfache Weise CRM- und ERP-Systeme im Zuge der Integration angebunden werden. Folgende Beispiele sollen verdeutlichen, welche Daten in Verbindung mit Fremdsystemen bezogen oder bereitgestellt werden können:

- ✓ Import von bestehenden Anfragen
- ✓ Export von Anfragen
- ✓ Übermittlung von Anfragen an Drittsysteme (z.B. Fehlertrackingsystem, Portal-zu-Portal Lösungen, Zeiterfassungssysteme)
- ✓ Import von Assets aus dem SSCM oder aus dem Active Directory
- ✓ Import von Kostenstellen und/oder Projekten aus dem ERP System
- ✓ Import von Konten und Kontakten aus dem ERP

Der Bezug von Kontakten, Konten und Inventargegenständen aus

- ✓ Microsoft CRM 2011 (OnPremise und CRM Online)
- ✓ Microsoft Navision

ist im Produktumfang enthalten. Da die weitere Integration von Fremdsystemen meist eine individuelle Anpassung darstellt, werden wir sehr gerne in einem persönlichen Gespräch ihren speziellen Anwendungsfall beleuchten.

2.14. SLA-Management & Verträge

Über Service Levels ist die Festlegung von Erstantwortzeiten und Reaktionszeiten auf Kundenanfragen sowie der Schritte nach Ablauf dieser Zeiten (Eskalation) möglich.

The screenshot shows a form titled 'SLA - Neues Element' with a 'Bearbeiten' tab. The form includes the following fields and values:

- Titel ***: Clientsupport für Solvion
- Beschreibung**: (Empty text area)
- Supportzeit ***: Officezeiten
- Eskalieres an**: Maria Manager :
- Erstantwortzeit**: 4:00 in Arbeitsstunden
- Fälligkeitzeit**: (Empty text area)
- Vertrag**: (Empty dropdown)
- Service**: Hardware
- Subservice**: Clients
- Konto**: Solvion
- Kontakt**: (Empty dropdown)

Buttons at the bottom: Speichern, Abbrechen.

Servicelevels legen fest unter welchen Bedingungen wie auf Anfragen zu reagieren ist. Beispiele für Bedingungen eines Servicelevels:

- ✓ Die Anfrage betrifft den Bereich „Clienthardware“
- ✓ Die Anfrage wurde von einem Mitarbeiter des Kunden „Muster AG“ gestellt
- ✓ die Anfrage wurde von einem Keyuser (im Zuge von Customizing beim Benutzer vermerkt) eingetragen

Anfragen werden anhand dieser Bedingungen einem passenden Servicelevel zugeordnet. Basierend auf dem Servicelevel werden die Erstantwortzeiten und Reaktionszeiten der Anfrage in Abstimmung mit den allgemeinen Support- und Supportfreien Zeiten gesetzt.

Alle Supportzeiten															
Neue Supportzeit															
☐	🔍 Titel	Montag1	Montag2	Dienstag1	Dienstag2	Mittwoch1	Mittwoch2	Donnerstag1	Donnerstag2	Freitag1	Freitag2	Samstag1	Samstag2	Sonntag1	Sonntag2
<input type="checkbox"/>	24x7	00:00 - 23:59		00:00 - 23:59		00:00 - 23:59		00:00 - 23:59		00:00 - 23:59		00:00 - 23:59		00:00 - 23:59	
<input type="checkbox"/>	Officezeiten	09:00 - 11:30	13:00 - 17:00	09:00 - 11:30	13:00 - 17:00	09:00 - 11:30	13:00 - 17:00	09:00 - 11:30	13:00 - 17:00	09:00 - 11:30					
<input type="checkbox"/>	Premium Support	07:00 - 18:00		07:00 - 18:00		07:00 - 18:00		07:00 - 18:00		07:00 - 18:00		07:00 - 18:00		07:00 - 18:00	

Wird das Fälligkeitsdatum oder das Erstantwortdatum einer Anfrage überschritten, so wird eine Eskalation durchgeführt und/oder eine Benachrichtigung an eine Person oder Gruppe gesendet.

Service Level Agreements werden im Zuge von Verträgen verwaltet. Veträge können einer Genehmigung durch Manager unterliegen.

Vertrag-Detail

Vertrag bearbeiten **Genehmigung**

Vertragsname	Wartungsvertrag
Startdatum	16.02.2011 00:00
Enddatum	15.10.2011 00:00
Konto	Solvion
Aktiv	Ja

SLA hinzufügen **Inventar hinzufügen**

<input type="checkbox"/>	Titel	Beschreibung	<input type="checkbox"/> Eskalieren an	Erstantwortzeit	Fälligkeitszeit	Service	Subservice	Konto	Kontakt
<input type="checkbox"/>	Solvion Hardware			08:00:00	16:00:00	Hardware		Solvion	

2.15. Asset Management

Mit dem Asset Management können Gegenstände über ihre Lebenslaufzeit verwaltet werden. Auf Assets kann in Anfragen Bezug genommen werden, wodurch eine „Wartungshistorie“ aus dem ServiceDesk abgelesen werden kann (z.B. der Unternehmensleasingwagen wird einer jährlichen Überprüfung unterzogen).

Assets können Konten und Kontakten zugeordnet werden.

Inventar-Detail

Bearbeiten

Titel: Sony Ericson X1
Lieferant: A1 Mobilcom
Konto: Solvion
Kontakt: Ulli User
Inventar Kategorie: Hardware
Inventar Subkategorie: Mobiltelefon
Vertrag: Supportvertrag
Beschreibung:

Neue Anfrage

Anfragen

<input type="checkbox"/>	Anfragenummer	Betreff	Inventar <input checked="" type="checkbox"/>	Kontakt	<input type="checkbox"/> Zugewiesen an	Status	Priorität	Erstellt	Fälligkeitsdatum
<input type="checkbox"/>	T_1109_0011	Mobiltelefon defekt	<input checked="" type="checkbox"/>	Ulli User	Maria Manager	Abgeschlossen (2)	Normal	20.09.2011 16:02	21.09.2011 00:00

Im Zuge des Customizings können Inventararten sowie Felder von Inventargegenständen angepasst werden.

Gesamtes Inventar

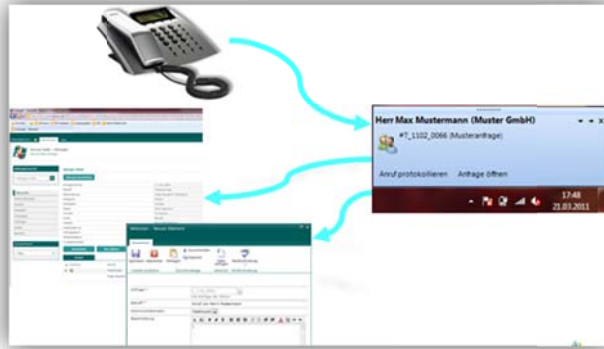
Neues Backendsystem

Betriebsystem (DG)	Inventar Kategorie	Inventar Subkategorie
Frontendsystem		
Network	Inventar Kategorie	Inventar Subkategorie
Server-Applikationen		
Client-Applikationen		
userportal		
THR14144-01-b-02	Frontend	Drucker
THR14144-01-b-01	Frontend	Drucker
THR14144-00-C-03	Frontend	Drucker

Im Self Service Portal können Benutzer einsehen, welche Inventargegenstände Ihnen zugeordnet sind.

2.16. Lync-Unterstützung (IM, Video, Telefonie)

Mit der Lync-Unterstützung wächst Ihre Telefonanlage mit dem Service Desk zusammen.

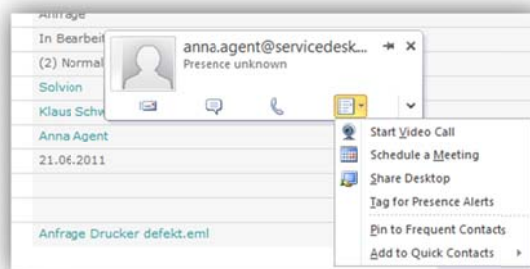


Aktionen des Service Desk können direkt bei Anruf gesteuert werden. So wird bei Anruf durch einen Benutzer oder von einem Bearbeiter an einen Benutzer, der im Service Desk vorhanden ist, eine Liste seiner offenen Anfragen angezeigt. Aktionen wie zum Beispiel

- ✓ öffnen des Benutzers
- ✓ öffnen der Anfragen des Benutzers
- ✓ erfassen von neuen Anfragen

sind möglich.

Mithilfe des Anwesenheitsstatus von Bearbeitern ist ein Routing und die Zuweisung von Anfragen an aktuell verfügbare Bearbeiter möglich.



Kontakte und Konten können einerseits direkt aus dem ServiceDesk heraus angerufen werden, andererseits aus dem Lync Client des Bearbeiters. Sämtliche Kontakte und Konten des ServiceDesk stehen im Lync Client zur Verfügung.

