

Service & Helpdesk Management on demand

- **Kennen Sie die Anforderung, kurzfristig Berichte zur Verfügbarkeit Ihrer IT zu liefern?**
- **Belasten Anrufe zum Status einzelner Anfragen oder Störungen Ihre IT Mitarbeiter?**
- **Möchten Sie, dass Ihre Anwender Probleme auch elektronisch melden können?**
- **Möchten Sie Ihre Inventardaten und Tickets gerne zentral verwalten?**
- **Sind Asset und Problem Management ohne Investition in Hard- und Software möglich?**

Die webbasierende IBM Partner Lösung **SolveDirect ServiceDesk „SD“** ermöglicht wirtschaftliches Service und Helpdesk Management für Unternehmen ab 100 Mitarbeitern.

SD² unterstützt Sie in folgenden Bereichen:

- Berichtswesen (SLA Management)
- Störungsverwaltung (Incident & Problem Management)
- Inventarverwaltung (Asset & Configuration Management)

Berichtswesen (SD.report)

Auf Knopfdruck jederzeit alles im Überblick:

- **Servicelevel** im Durchschnitt, als Verteilung und als Abweichung zur Analyse von „Ausreißern“
- **Verfügbarkeit** anhand von Ticket-Volumen über Jahr, Monat, Woche, Tag nach Lieferanten, Lokationen, Komponenten, Verträgen, Kategorien, Status, Prioritäten, ...
- **Servicezeiten** über Beantwortungs-, Reaktions-, Lösungs- und Reparaturzeiten im Durchschnitt und als Verteilung

Störungsverwaltung (SD.call)

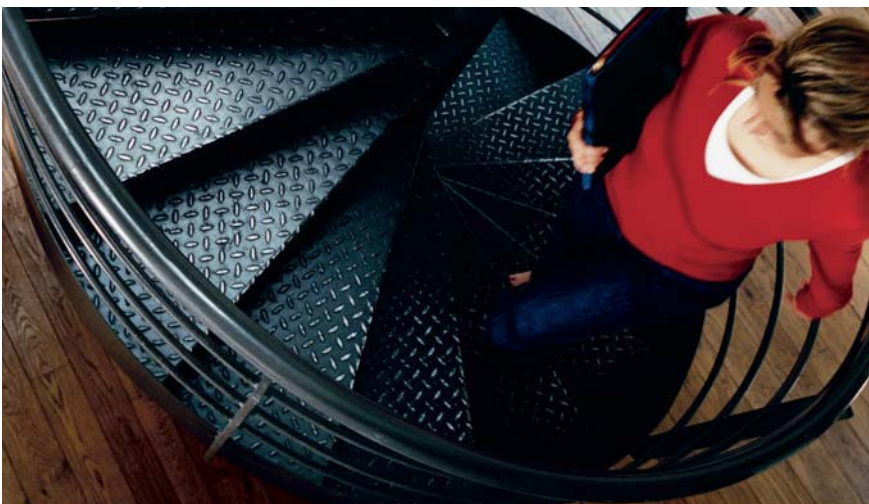
Viel mehr als nur ein Spreadsheet, aber budgetfreundlich:

- Ticketannahme durch mehrere Auswahlmöglichkeiten (Benutzer, Hardware, Software,...)
- Kategorisierung nach Problemtyp, Fehlertyp, Priorität
- Ticketbearbeitung mit Wechsel des Status
- Eskalation intern zu einzelnen Technikern/Spezialisten oder Support-Gruppen
- Eskalation zu externen Providern und Lieferanten
- Ticketverfolgung in einer Calltracking-Liste mit Filter und Sortierfunktion

Inventarverwaltung (SD.inventory)

Der aktuelle Stand Ihrer installierten Hard- und Software:

- Verwalten von Lokationen und Standorten
- Verwalten von Hardware- und Softwarekomponenten
- Zuordnung der Komponenten zu Serviceverträgen und Servicelevels
- Zuordnung der Komponenten zu Lokationen
- Verwalten der User und Zuordnung von Komponenten zu Usern
- IMAC-Funktionen (Install, Move, Add, Change)
- Automatische Komponenten-Historie
- Upload und Download-Funktion von Daten (CSV-Dateien)





© Copyright IBM Corporation 2004

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

Service & Helpdesk Management on demand

Vorteile

SD² läuft auf ASP-Basis (Application Service Provider) und ist daher online jederzeit und von jedem Ort über industrieübliche Browser verfügbar. Mit geringem Aufwand können Anpassungen an Ihre unternehmensspezifischen Strukturen durchgeführt werden. Dabei kommen die Kosten- und Einführungsvorteile einer zentral verwalteten Lösung zum Tragen.

- Planbare und flexibel skalierbare Kosten
- Rasche Einführung innerhalb weniger Tage
- Keine Hardware- oder Software-Anschaffung
- Kein Administrationsaufwand für den Betrieb des Helpdesk-Systems
- 7x24 Stunden Verfügbarkeit und hohe Datensicherheit
- Angelehnt an ITIL Best Practices
- In allen angeführten Modulen besteht die Möglichkeit Daten zu exportieren und Basisdaten zu importieren
- Zugriff über PDA und Mobiltelefon möglich
- Einfache Erweiterungsmöglichkeiten von SD²
 - Wissensmanagement
 - Ersatzteilelogistik
 - Portallösungen
 - Mobilityfunktionen zur Technikersteuerung
- Zahlreiche Referenzkunden

IBM Kontaktadressen

Ing. Harald Zant
Tel.: +43 (1) 211 45-3090
harald_zant@at.ibm.com

Ing. Christian Hartl
Tel.: +43 (1) 211 45-3889
christian.hartl@at.ibm.com