

Incident/Problem Manager

Mit dem Incident/Problem Manager stellen Sie bei Störungen den Servicebetrieb und damit die Verfügbarkeit Ihrer Geschäftsprozesse auf effiziente Weise schnell wieder her. IT-Serviceorganisationen können bereits beim ersten Kontakt Anfragen schnell und direkt beantworten und damit Qualität und Effizienz ihrer Serviceleistungen weiter steigern.

> Herausforderungen im Service Desk

Haben Sie im Störfall rasch Zugriff auf die Garantie- und Wartungsbedingungen Ihrer IT-Assets? Wie schnell identifizieren Sie den Anrufer und dessen Hard- und Software-Komponenten? Wie stellen Sie eine einheitliche Antwortqualität Ihres Service Desk-Teams sicher? Es genügt heute nicht mehr, wenn der Service Desk nur die technische Infrastruktur betreut – die professionelle Beantwortung fachlicher Fragen wird ebenfalls vorausgesetzt. Bekannte Lösungen, Work Arounds, Arbeitsanweisungen etc. müssen vom Front Office bis zum 3rd Level Support schnell gefunden und somit wieder verwendet werden können. Ebenso soll Expertenwissen auch für Nicht-Experten möglichst einfach zugänglich und wieder verwendbar sein.

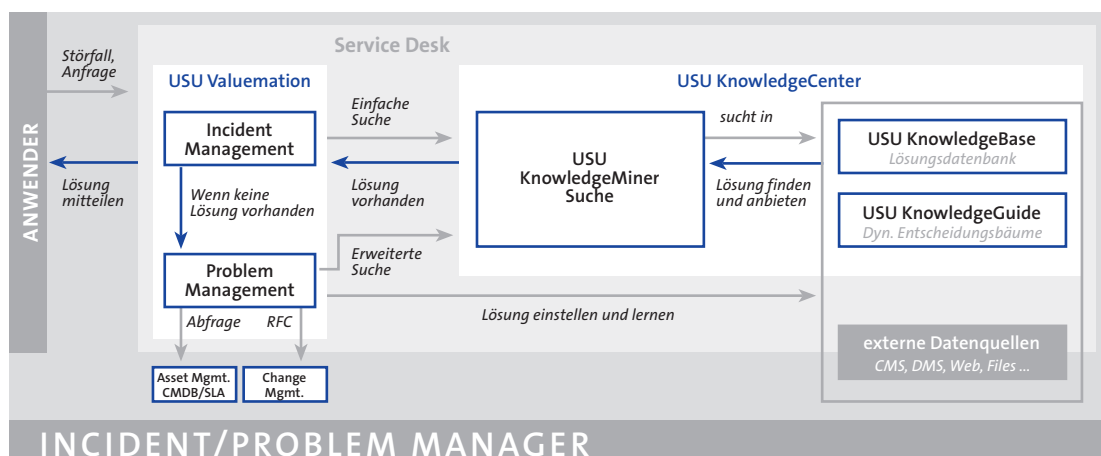
> Schnelle Störungsbeseitigung im Incident Management

Der Incident/Problem Manager basiert auf ITIL-Standards und ermöglicht das schnelle Erfassen, Klassifizieren, Priorisieren, Bearbeiten, Weiterleiten, Verfolgen und Schließen von Tickets. Ein direkter Zugriff auf die CMDB liefert Informationen zu Gerätekonfigurationen, Verbindungen, zugeordneten Komponenten, aber auch zu Ansprechpartnern, Kostenstellen und Vertragsinhalten. Über eine optionale CTI-Integration stehen diese Informationen bereits bei der Gesprächsannahme automatisch zur Verfügung.

> Wissensbasierte Fehlerlösung im Problem Management

Eine ideale Ergänzung des Incident/Problem Managers erhalten Sie durch die optionale Integration des USU KnowledgeCenters. Es umfasst drei Hauptmodule:

Der **USU KnowledgeMiner** ist eine integrierte Metasuchmaschine für die Recherche in allen Datenquellen, die für Service Desk-Mitarbeiter wichtig sind, z.B. Known Error-Datenbank, Entwicklungsdaten, Standards und vorhandenes Lösungswissen.



Natürlichsprachige Eingaben und Fragen-/Rückfrage-Verfeinerungen garantieren eine hohe Findequote bei einfachster Bedienung.

Die Lösungsdatenbank **USU SolutionBase** dient zur zentralen Verwaltung und Speicherung von Dokumenten, die für den Betrieb des Service Desk wichtig sind. Der komplette Lebenszyklus eines Dokuments ist hier über einfach konfigurierbare Workflows abgebildet.

Der **USU KnowledgeGuide** bildet dynamische Entscheidungsbäume ab. Mit ihrer Hilfe wird ein Service Desk-Mitarbeiter sehr schnell von der Symptombeschreibung zur Problemdiagnose und zur Lösungsbeschreibung geführt.

In der Ticketansicht des Incident/Problem Managers kann die optionale USU KnowledgeMiner-Recherche per Mouse-Klick direkt aufgerufen werden. Sämtliche Informationen, die für die Lösungsrecherche relevant sind, werden automatisch in die Suche übernommen. Durch Bestätigen eines Lösungsvorschlags im USU KnowledgeMiner wird die Lösung automatisch ins Ticket übertragen und dort gespeichert. Mit nur 2 Klicks ist somit die Lösung identifiziert, und das Ticket kann geschlossen werden.

Ist keine Lösung verfügbar, wird der Störfall an den 2nd oder 3rd Level Support eskaliert oder alternativ als Problem klassifiziert und damit an das Problem Management weitergeleitet. Problemursachen und Lösungswege werden in der integrierten Lösungsdatenbank gespeichert und können so wieder verwendet werden. Ist für die Störungsbehebung eine Änderung erforderlich, generiert der Incident/Problem Manager einen Request for Change (RFC), der zur weiteren Bearbeitung an den Valuemation Change Manager weitergeleitet wird.

> **Nutzen**

• **Effizienzsteigerung im Service Desk**

Der Incident/Problem Manager unterstützt die schnelle und zuverlässige Abwicklung von Problemlösungsprozessen im Service Desk. Die Verknüpfung mit IT-Asset/Change Management, Vertragsdaten sowie Service Level Agreements und Eskalationsroutinen ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern den schnellen Zugriff auf alle relevanten Informationen. Durch ein ausgewogenes Verhältnis von Standardprozessen gemäß ITIL und einer offenen Architektur lässt sich das Tool flexibel an Ihre betrieblichen Anforderungen anpassen.

• **Nur 2 Klicks bis zum Schließen des Tickets**

Durch das optional integrierbare USU KnowledgeCenter wird der Problemlösungsprozess drastisch verkürzt. Die Reihenfolge der Diagnosefragen wird in Entscheidungsbäumen dynamisch dargestellt und durch selbstoptimierende Algorithmen automatisch aktualisiert. Die zu einer Lösung hinführende Frage wird möglichst früh gestellt und damit die Problemlösung verkürzt. Anders als bei den üblichen statischen, redaktionell sehr aufwändigen Systemen wird der Pflegeaufwand drastisch verringert. Dies macht den Einsatz von Entscheidungsbäumen erstmals wirtschaftlich attraktiv.

> **Fazit**

Der Incident/Problem Manager unterstützt Ihren IT-Service Desk optimal, Störungen und Problemfälle schnell und zuverlässig zu beheben. Das optional integrierte USU KnowledgeCenter bietet Hilfe bei bekannten und bereits gelösten Problemstellungen. Dies verkürzt die Call Handling-Zeit, erhöht die Erstlösungsquote und stellt eine gleichbleibend hohe Antwortqualität sicher.