

Lotus Domino® Applikation



GEOCOM® HELPDESK

Version 5.6 Build 184c- 11.März 2004

Produktinformation

Inhaltsverzeichnis

1	MANAGEMENT SUMMARY	3
1.1	Highlights für Endanwender	4
1.2	Highlights für Supportmitarbeiter	4
1.3	Highlights für Administratoren	4
1.4	Highlights für das IT-Management und Controlling.....	4
2	EINSATZGEBIETE FÜR GEOCOM® HELPDESK.....	5
3	PROBLEMERFASSUNG UND WORKFLOW.....	7
3.1	Erfassung und Bearbeitung von Anfragen	7
3.2	Vorteile eines mehrstufigen Supports	8
3.3	Fristenüberwachung	8
3.4	Erfassung von Arbeitszeiten und Tätigkeiten	8
3.5	Konfigurationsmöglichkeiten.....	8
3.6	Statistiken	8
4	SZENARIEN.....	8
4.1	Fallbeispiel 1: Netzwerkdrucker ist nicht erreichbar	8
4.2	Fallbeispiel 2: Monitor zeigt nur noch einen blauen Hintergrund	8
4.3	Fallbeispiel 3: Ihr Kunde hat Probleme mit dem Produkt XY	8
4.4	Fallbeispiel 4: Support für Kunden eines externen Auftraggebers	8
5	ADMINISTRIERUNG.....	8
6	ERWEITERUNGEN.....	8

1 Management Summary

GeoCom® Helpdesk ist eine branchenunabhängige, mehrstufige Benutzerverwaltung auf Basis von Lotus Domino®. Es ist gleichermaßen für Unternehmen, Behörden, Verbände und Institutionen (z.B. Universitäten, überregional tätige Unternehmen) konzipiert, die Support für eigene Produkte oder Support als Dienstleistung für externe Auftraggeber und deren Kunden anbieten möchten.

Dank der Notes-basierten Datenbankstruktur sind alle Problemanfragen und deren Lösung einfach über verschiedene Standorte zu replizieren. Mindestens ebenso vorteilhaft ist die Unterstützung einer Vielzahl an Server- und Client-Betriebssystemen.



Abbildung: Verteilte Standorte

Eskalationsmanagement

Die Benutzerverwaltung GeoCom® Helpdesk ermöglicht die vollständig elektronische Aufnahme, Weiterleitung und Bearbeitung von Problemanfragen bis hin zur deren Lösung (Eskalationsmanagement).

Service-Level-Vereinbarungen

Im Rahmen der Bearbeitung einer Problemanfrage kann der gesamte Lösungsprozess nach kundenspezifischen Vorgaben (Service-Level-Vereinbarungen) jederzeit überwacht werden.

Supportleistungen schnell und übergreifend

Die Nutzung des Systems erfordert keine ständige Online-Verbindung. Alle Supportleistungen können von unterschiedlichen Standorten, im Home-Office oder auch unterwegs in vollem Umfang erbracht werden, da sich GeoCom® Helpdesk aufgrund hoher Replikationsfähigkeit im LAN, WAN, remote und standalone einsetzen lässt.

1.1 Highlights für Endanwender

- Anfragemöglichkeit per E-Mail, Telefon, Post oder über spezielle Formulare
- Übersicht über alle eigenen Anfragen inkl. Aktuellem Bearbeitungsstand
- Zugriff - bei entsprechenden Rechten - auf Wissensdatenbanken

1.2 Highlights für Supportmitarbeiter

- Einfache Erfassung von Anfragen und Fehlermeldungen
- Alle notwendigen Funktionen per Mausclick erreichbar
- Erweiterbare Know-how-Datenbanken mit Informationen zu bereits bekannten und gelösten Problemen zur effizienten Problemlösung
- Mehrstufige Problemlösungsstrategie (First-, Second-, Third-Level)
- Überwachung von Reaktionszeiten und Fristen kundenspezifisch konfigurierbar
- Gezieltes Delegieren von Aufträgen an Personen/Gruppen sowie Benachrichtigung via E-Mail
- Benutzerinterface individuell konfigurierbar (englisch oder deutsch)

1.3 Highlights für Administratoren

- Anpassung an firmenspezifische Umgebungen, d.h. integrierbar in bestehende Infrastrukturen und Netzwerke
- Mehrsprachigkeit auf Benutzerebene einstellbar
- Schnittstelle für Wissensdatenbanken
- Updates ohne Betriebsunterbrechung
- Zugriffsrechte über Rollen
- E-Mail-In-Funktion
- Konfigurationsmöglichkeiten (Alarm, Klassifizierung, Datenübernahme aus Notes-Dokumenten über Feldzuordnung, Workflow)
- In-House-Schulungen für Supportmitarbeiter und Administratoren

1.4 Highlights für das IT-Management und Controlling

- Individuelle Betreuung eigener Mitarbeiter oder externer Kunden
- Mandantenfähig
- Einfache Identifizierung von Schwachstellen oder Produktmängeln
- Schnelle Reaktion bei Auftragsstau
- Strukturierte Übersicht über alle Anfragen
- Kontrolle des aktuellen Bearbeitungsstands aller Anfragen
- Zeiterfassung und Tätigkeitsnachweis
- Abfragemöglichkeit durch Statistiken und zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten
- Auslastung und Effizienz der Supportabteilung

2 Einsatzgebiete für GeoCom® Helpdesk

GeoCom® Helpdesk ist ein branchenunabhängiges Supportsystem zur Lösung von Problemen wie sie in jedem Unternehmen mit intensiven Kundenbeziehungen vorkommen können.

Dabei kann GeoCom® Helpdesk für unterschiedliche Bereiche des Supports eingesetzt werden:

- Für den Support der unternehmensweiten EDV-Struktur sowie Hilfe zur Lösung organisatorischer Probleme (sog. **Benutzerverwaltung**)
- Als **Produktsupport** für die von Ihnen gelieferten Waren oder Dienstleistungen
- Als Dienstleistung für externe Auftraggeber, ähnlich einem **Call-Center**

Dies wird ermöglicht durch die Möglichkeit, Aufwendungen der Helpdesk Mitarbeiter nach Arbeitsart und Zeit zu erfassen und bestimmten Auftraggebern zuzuordnen.

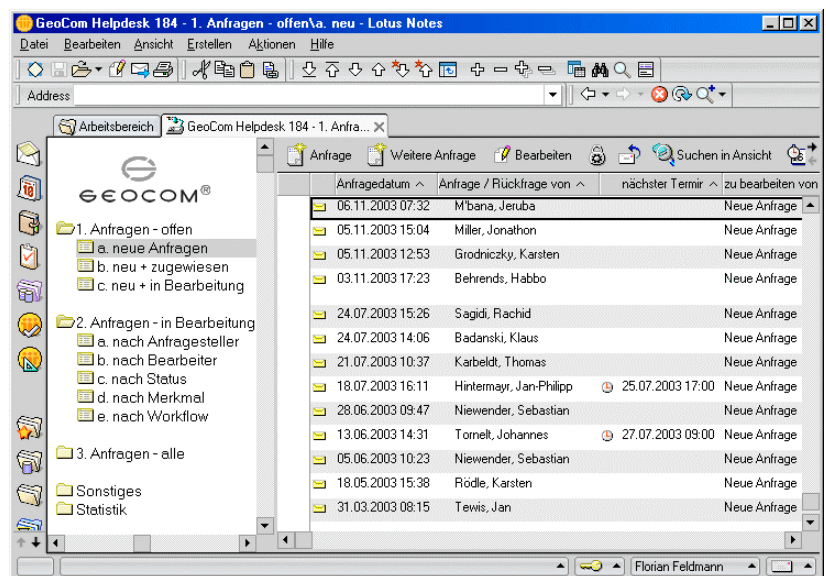


Abbildung: Ansicht Arbeitsbereich

Datenbank-Handling

GeoCom® Helpdesk zeichnet sich durch ein leicht erlernbares Datenbank-Handling aus. Die Synthese aus Funktionalität und Bedienungskomfort lässt Mitarbeiter das Supportsystem bereits mit dem ersten Mausklick richtig handhaben. Dies reduziert die Einarbeitungsphase auf ein Minimum.

Elektronische Assistenten für reibungslosen Arbeitsablauf

Unterstützung bieten dazu eine Reihe elektronischer Helfer wie etwa spezielle Formulare zur Aufnahme, weiteren Bearbeitung und Lösung von Problemanfragen.

Häufig wiederkehrende Arbeitsschritte - Aufnahme von Problemanfragen, Delegieren an zuständige Mitarbeiter, Aufsetzen von Alarmprofilen - lassen sich mit Hilfe spezieller Schaltflächen und Dialogboxen effektiver gestalten. Mitarbeiter des Helpdesk haben direkten Zugriff auf einen zentralen Informationspool mit allen offenen Anfragen sowie auf Informationen zu bereits gelösten Problemen.

Durch die automatische Fristenüberwachung können Sie kundenspezifische Service-Level-Vereinbarungen erfüllen. Dies ermöglicht auch, dass Vorgesetzte und Projektverantwortliche immer auf dem neuesten Stand sind.

15 Gründe, die für GeoCom® Helpdesk sprechen

- ✓ Plattformunabhängigkeit und Replikationsfähigkeit
- ✓ Einheitliche Datenbankstruktur
- ✓ Eskalationsmanagement (First-, Second-, Third-Level)
- ✓ Automatische Fristenüberwachung (Service-Level-Vereinbarungen)
- ✓ Integrierte Wissensdatenbanken mit Lösungsschritten
- ✓ Alarmfunktion
- ✓ Call-Tracking für Anfragesteller
- ✓ Anfragemöglichkeit via E-Mail, Telefon, Fax oder Notes-Client
- ✓ Einfache Erfassung von Anfragen
- ✓ Weitreichende Statistische Auswertungsmöglichkeiten
- ✓ Customising (über 1000 Parameter)
- ✓ Persönliche Konfiguration
- ✓ Kundenspezifische Policy
- ✓ Intuitives und leicht erlernbares Datenbank-Handling
- ✓ Integrationsmöglichkeit in bereits bestehende EDV-Systeme

3 Problemerkfassung und Workflow

Mit GeoCom® Helpdesk kann jede eingehende Anfrage (telefonisch, schriftlich oder via E-Mail) - vom Mitarbeiter im Haus oder extern von einem Kunden - direkt erfasst und identifiziert werden.

Nach Eingang einer Anfrage können Spezialisten aufgrund besonderer Kenntnisse bzw. durch gezielte Recherche in dafür vorgesehenen Datenbanken die jeweilige Anfrage bzw. das Problem evaluieren und eine Lösung erarbeiten. Alle Informationen zu einzelnen Lösungsschritten werden mit Kommentaren versehen und in einer Wissensdatenbank hinterlegt.

Damit sind alle bekannten und bereits gelösten Fälle bei gleichen oder ähnlich gelagerten Problemen schnell abrufbereit.

3.1 Erfassung und Bearbeitung von Anfragen

GeoCom® Helpdesk bietet einen Multi-Level-Support. Die Kommunikation und Information zwischen den drei beteiligten Gruppen – Endanwendern (Anfragesteller), Hotline (First-Level-Support) sowie Spezialisten (Second-Level-Support) – wird wesentlich vereinfacht.

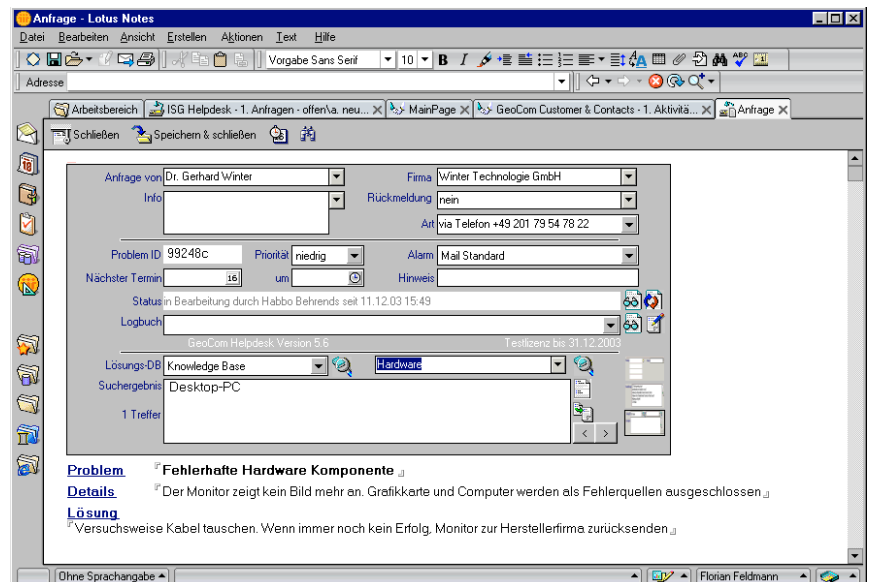


Abbildung: Erweiterte Maske zur Aufnahme von Problemanfragen

Tritt etwa ein Problem mit Hard- oder Softwarekomponenten auf, stellt üblicherweise der Endanwender zunächst eine Problemanfrage an den Support.

Dies kann über verschiedene Wege geschehen:

- Hat der Endanwender direkten Zugriff auf die Applikation, kann er ein entsprechendes Formular zur Problembeschreibung verwenden.
- Fehlt ein direkter Zugang zum LAN oder kann aufgrund des aufgetretenen Fehlers ein Rechner nicht für die elektronische Fehlerübermittlung genutzt werden, kann der Anwender den Helpdesk telefonisch oder schriftlich (Brief/Fax) in Kenntnis setzen. Die Mitarbeiter des Supports erfassen den Vorgang dann in einer speziellen Eingabemaske.
- Aber auch ohne manuellen Aufwand kann ein Vorgang in den Ablauf eingestellt werden: Jeder interne oder externe Teilnehmer kann eine Standard-E-Mail (auch aus dem Internet) senden, die dann automatisch im System als Supportanfrage erscheint.

Eine Fehlermeldung kann sowohl aus einem beschreibenden Text als auch aus einem sog. Screenshot (Bildschirmabzug) und/oder beliebigen Dateianhängen wie z.B. Log-Dateien bestehen.

Jede Fehlermeldung geht bei der Hotline (First-Level-Support) in einen Informationspool ein und wird von dort aus bearbeitet.

3.2 Vorteile eines mehrstufigen Supports

Dem Benutzerservice GeoCom® Helpdesk liegt das Konzept einer mehrstufigen Problemlösungsstrategie zugrunde. Das bedeutet, dass Sie Anfragen von eigenen Mitarbeitern oder Kunden entweder sofort beantworten oder diese an Spezialisten delegieren können, die über das entsprechende Fachwissen verfügen, um ein Problem zu lösen.

Ist in den Wissensdatenbanken bereits eine Lösungsstrategie für ein bekanntes Problem hinterlegt, können Mitarbeiter des First-Level-Support (Hotline) die Problembearbeitung direkt übernehmen - das notwendige Know-how zur Lösung häufig auftretender Probleme sammelt sich damit zunehmend bei Hotline-Mitarbeitern an.



Abbildung: Recherche in Wissensdatenbanken

Sofern keine Lösungsstrategie für ein Problem bekannt ist, können Sie die Anfrage (Problem) mit Hilfe von GeoCom® Helpdesk entsprechend klassifizieren.

Hierdurch ermitteln Sie automatisch einen zuständigen Mitarbeiter des Second-Level-Supports, der für die Lösung eines Problems dieser Kategorie qualifiziert ist. Damit können Sie die Anfrage umgehend weiterleiten (delegieren).

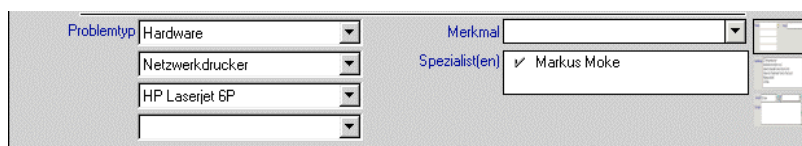


Abbildung: Klassifizierung eines Problems zur Ermittlung eines Spezialisten

Dieses Verfahren gewährt, dass Problemlösungen äußerst effizient gestaltet werden können:

- Die Mitarbeiter des First-Level-Supports müssen keine gelernten Spezialisten sein, da sie sich das nötige Wissen durch den Umgang mit GeoCom® Helpdesk selbst aneignen
- Die Spezialisten des Second-Level-Supports werden entlastet und erhalten automatisch nur die Probleme zugewiesen, für deren Bearbeitung sie ausgebildet und zuständig sind

Anfragesteller erhalten auf dem schnellsten Weg eine Lösung ihres Problems übermittelt. Entweder direkt durch die Hotline (First-Level-Support) oder durch qualifizierte Spezialisten.

3.3 Fristenüberwachung

GeoCom® Helpdesk bietet zudem die Möglichkeit, Alarm- und Benachrichtigungsfunktionen kundenspezifisch einzustellen.

Sobald eine Anfrage eingetroffen oder nachdem ein Auftrag an einen Mitarbeiter delegiert wurde, wird durch Aufsetzen von Fristenüberwachungen mit einer Alarmfunktion regelmäßig überprüft, wie weit eine Arbeits- und Lösungsprozess fortgeschritten ist. Zudem kann überprüft werden ob die jeweilige Anfrage bereits bearbeitet und das Problem behoben werden konnte.

Wenn für eine Anfrage die voreingestellten Fristen überschritten werden (z.B. Anfrage zu lange unbearbeitet), wird automatisch eine Nachricht an den zuständigen Mitarbeiter zur Erinnerung versandt.

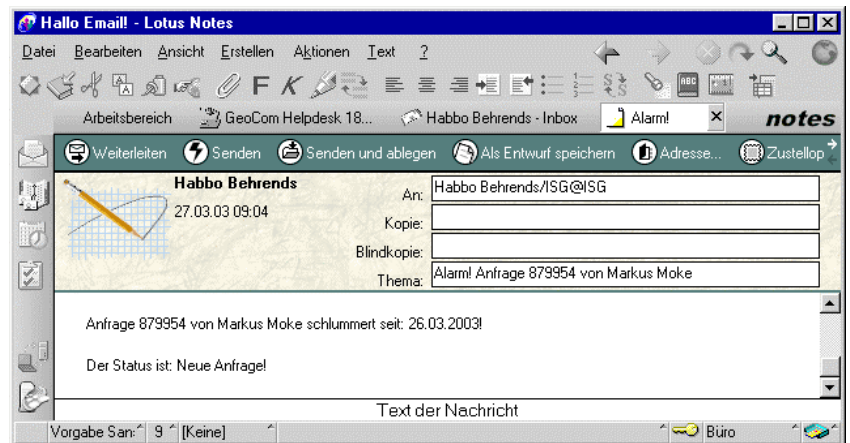


Abbildung: Automatische Nachricht an zuständigen Mitarbeiter

Sämtliche Fristenüberwachungen können **kundenspezifisch** konfiguriert werden, um für verschiedene Kunden verschiedene Support-Level anbieten zu können.

Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die mit Ihren Kunden vereinbarten Bearbeitungsfristen auch tatsächlich eingehalten werden können. Es wird verhindert, dass Anfragen in Vergessenheit geraten - etwa weil sie kurzfristig zurückgestellt wurden - und evtl. nicht oder zumindest nicht mehr fristgerecht bearbeitet werden.

Beispiel

Ein mit GeoCom® Helpdesk ausgestattetes Support-Center bietet eine generelle Bearbeitungsgarantie innerhalb von 24 Stunden für eingegangene Anfragen an. Ein Kunde (z.B. eine spezielle Firma) schließt einen Sondervertrag mit dem Support-Center ab, in dem eine Bearbeitungsgarantie innerhalb von 3 Stunden vereinbart wird.

Die Fristenüberwachung von GeoCom® Helpdesk sorgt nun dafür, dass Anfragen dieser speziellen Firma noch innerhalb der vereinbarten 3 Stunden die Alarmfunktion auslösen und dass eine Nachricht an den zuständigen Bearbeiter versandt wird.

Anfragen, deren Absenderkennung nicht den Vorgaben der vereinbarten Firma entsprechen, die also von normalen Kunden sind, lösen die Alarmfunktion erst später aus, damit die Anfrage noch innerhalb von 24 Stunden bearbeitet werden kann.

Darüber hinaus werden Anfragersteller regelmäßig per E-Mail über den Verlauf ihrer Anfragebearbeitung informiert, d.h. sie erhalten sog. Bestätigungs-E-Mails über jede Statusänderung ihrer Anfrage.

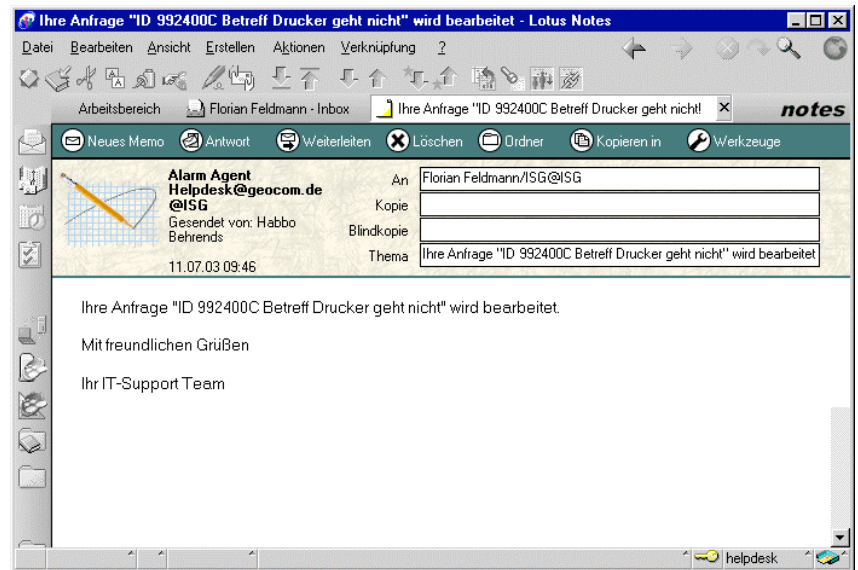


Abbildung: Bestätigungs-E-Mail "Anfrage in Bearbeitung"

Diese Benachrichtigungen kann GeoCom® Helpdesk automatisch bei jeder Statusänderung versenden, so dass sich die Helpdesk Mitarbeiter nicht um Benachrichtigungen an Anfragersteller kümmern müssen.

Beispiel

Die erste Benachrichtigung eines Anfragerstellers erfolgt automatisch bei Eingang seiner Anfrage beim Helpdesk Center, die nächste mit Beginn der Bearbeitung durch den First-Level-Support. Falls eine Zuweisung an den Second-Level-Support erforderlich sein sollte, wird der Anfragersteller auch hierüber informiert. Wenn schließlich eine Problemlösung erzielt wurde, wird die Bearbeitung der Anfrage abgeschlossen, worüber der Anfragersteller ebenfalls per E-Mail informiert wird.

3.4 Erfassung von Arbeitszeiten und Tätigkeiten

Alle Aktionen im Rahmen einer Problemlösung - z.B. geführte Telefonate, Recherchen oder andere Arbeiten - werden in Form von zeitlichen Aufwendungen aller Mitarbeiter des Helpdesk erfasst.

Abbildung: Bearbeitungs-/Tätigkeitsbericht zur Zeiterfassung

Die präzise Zeiterfassung je Mitarbeiter und Anfrage im Anschluss an alle erbrachten Leistungen ermöglicht eine detaillierte Kostenaufschlüsselung und Abrechnung. Besonders interessant ist dies für den Einsatz von GeoCom® Helpdesk in Call-Centern, die einen Produktsupport für externe Auftraggeber anbieten, wo kundenspezifisch die aufgewandte Arbeitszeit genau ermittelt werden muss.

3.5 Konfigurationsmöglichkeiten

GeoCom® Helpdesk bietet Ihnen eine Vielzahl unterschiedlicher Konfigurationsmöglichkeiten, mit denen die Applikation präzise an die vorgegebenen Anforderungen angepasst werden kann.

Grundsätzlich wird zwischen einer globalen Konfiguration – d.h. Einstellungen, die die gesamte Applikation betreffen – und der persönlichen Konfiguration, über die jeder Benutzer verfügen kann, unterschieden.

Persönliche Konfiguration

Die persönliche Konfiguration dient in erster Linie dazu, das Layout der Applikation an die Erfordernisse der jeweiligen Benutzer anzupassen. Dies erstreckt sich unter anderem auf die Auswahl der Dialogsprache, die für jeden Benutzer unterschiedlich gewählt werden kann, die Zeitvorgaben, wie weit im Voraus Wiedervorlagen angezeigt werden sollen, oder auf die Anzeigeformate neu eingegangener Anfragen.

Policies

Durch frei definierbare Policies können jegliche Einstellungsmöglichkeiten der persönlichen Konfiguration auch systemweit vorgegeben werden. Die Einstellungen hierfür werden in der globalen Konfiguration vorgenommen.

Globale Konfiguration

Die globale Konfiguration wird vom Systemadministrator vorgegeben, d.h. diese kann von normalen Benutzern nicht geändert werden. Solche globalen Einstellungen dienen der Anbindung externer Notes-Datenbanken, die als zusätzliche Wissensdatenbanken zur Verfügung stehen.

Darüber hinaus werden Konfigurierungsarbeiten wie z.B. Vorgabe der Problemkategorien, Festlegung der für bestimmte Problemkategorien zuständigen Spezialisten oder das Aufsetzen kundenspezifischer Alarmprofile innerhalb der globalen Konfiguration vorgenommen.

Insgesamt lassen sich über 1000 Parameter in der globalen Konfiguration einstellen.

3.6 Statistiken

GeoCom® Helpdesk stellt umfangreiche Statistik-Funktionen zur Verfügung, mit deren Hilfe der Einsatz der vorhandenen Ressourcen so effizient wie möglich gestaltet werden kann.

Zudem können Sie alle Anfragen und Aktionen nach unterschiedlichen Ansichten auswählen und anzeigen lassen, bspw. Nach Zeitraum (Jahr, Monat, Tag), nach Bearbeitungsdauer (Beginn und Ende) oder nach Bearbeitungszeit (Reaktionszeit in Stunden).

Da zudem eingehende Anfragen katalogisiert und klassifiziert werden, haben Sie zudem die Möglichkeit, Statistiken zu erstellen über:

- Art der Anfragen
- Fehlerquellen
- Bearbeiter
- Reaktions- und Bearbeitungszeiten

Damit erhalten Sie eine klare Übersicht über Auslastung und Effizienz Ihrer Support-Abteilung. Außerdem lassen sich durch häufig auftretende Anfragen strukturelle Probleme in den verschiedenen Bereichen (Verwaltung, Produktion etc.) sowie Schwachstellen eines Produktes oder Dienstes aufweisen.

Diese Informationen helfen Ihnen, das Ressourcenmanagement effektiv zu unterstützen und liefern zentrale Kennzahlen für das Controlling.

The screenshot shows the 'GeoCom Helpdesk 184 - Statistik a. Bearbeitungsdauer' window. The left sidebar contains a tree view with categories like '1. Anfragen - offen', '2. Anfragen - in Bearbeitung', '3. Anfragen - alle', 'Sonstiges', and 'Statistik'. The 'Statistik' folder is expanded to show sub-categories 'a. Bearbeitungsdauer', 'b. Bearbeitungszeit', 'c. Anfragsteller', 'd. Firma', 'e. Bearbeiter', 'f. Art der Anfrage', and 'g. Kategorie'. The main area displays a table with the following data:

Jahr	Monat	Anfrage vom	Beginn Bearbeitung	Ende Bearbeitung	Anzahl	Dauer der Bearbeitung (h)
2003					209	
	12 - 2003				1	
	11 - 2003				58	
	10 - 2003				103	
				Baker, Evan	1	
				Development, GeoCom	68	
				Feldmann, Florian	8	
		22.10.2003 16:26	22.10.2003 16:32	22.10.2003 17:38		01:05
		22.10.2003 17:46	22.10.2003 17:49	22.10.2003 17:49		00:00
		22.10.2003 17:53	23.10.2003 13:26	23.10.2003 13:34		00:07
		22.10.2003 17:55	22.10.2003 17:55	22.10.2003 17:55		00:00
		23.10.2003 13:54	23.10.2003 13:54	23.10.2003 15:48		01:53
		23.10.2003 15:58	23.10.2003 15:59	18.07.2003 16:11		23:48
		26.10.2003 15:14	26.10.2003 15:14	26.10.2003 15:14		
		30.10.2003 17:19	30.10.2003 17:21	03.11.2003 13:53		20:32

Abbildung: Ansicht Statistik a. Bearbeitungsdauer

4 Szenarien

Auf den folgenden Seiten finden Sie einige Fallbeispiele für unterschiedliche Einsatzgebiete von GeoCom® Helpdesk.

Diese Fallbeispiele dienen als Überblick über mögliche Anwendungsszenarien; sie decken keinesfalls den gesamten Einsatzbereich des Benutzersupports ab.

4.1 Fallbeispiel 1: Netzwerkdrucker ist nicht erreichbar

1. Erfassung:

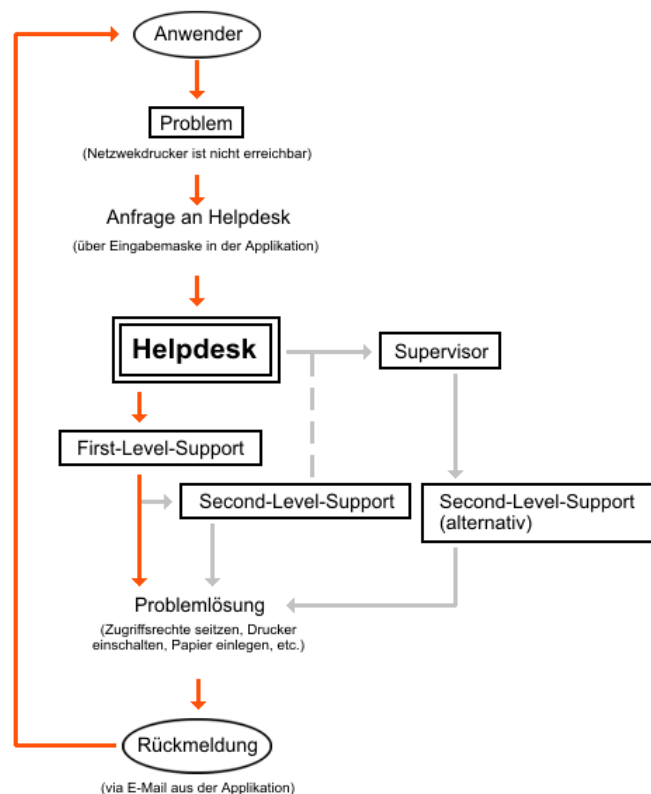
Der Anwender ruft in der Applikation GeoCom® Helpdesk eine Eingabemaske auf, trägt seine Problembeschreibung ein und speichert diese in der Datenbank.

2. Hotline:

Die Mitarbeiter des First-Level-Support greifen aus dem Informationspool auf die Anfrage zu, evaluieren das geschilderte Problem, prüfen Zugriffsrechte auf dem Printserver usw.

3. Rückmeldung:

Der First-Level-Support schickt nach Erledigung via E-Mail dem Endanwender eine Benachrichtigung (Zugriffsrechte gesetzt, Drucker angeschaltet, Papier eingelegt, etc.).



4.2 Fallbeispiel 2: Monitor zeigt nur noch einen blauen Hintergrund

1. Erfassung:

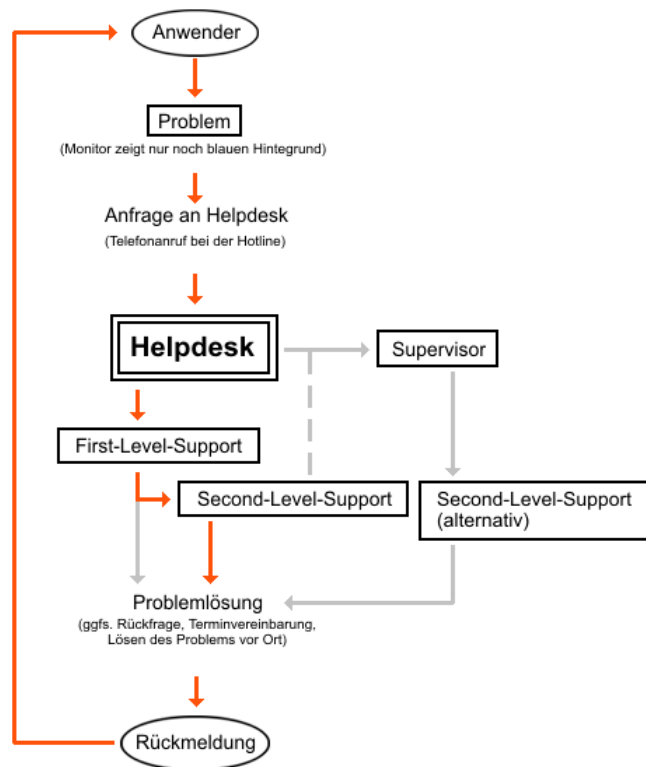
Der Rechner ist defekt, und der Anwender kann die Applikation GeoCom® Helpdesk nicht aufrufen. Er kann einen Kollegen bitten, für ihn als Betroffenen eine Fehlermeldung einzustellen und seine Fax- oder Tel.-Nr. anzugeben. Um den Vorgang zu beschleunigen, entscheidet er sich für den direkten Weg: Telefonanruf bei der Hotline.

2. Hotline:

Die Hotline nimmt die Fehlermeldung über eine Eingabemaske auf, erfragt zusätzliche Angaben wie Inventar-Nr. des Rechners, Umstände des Absturzes, klassifiziert das Problem und übergibt einen Auftrag an den zuständigen Spezialisten

3. Second-Level-Support:

Der beauftragte Spezialist nimmt telefonischen Kontakt auf, avisiert seinen geplanten Einsatz, begibt sich zum Ort des Geschehens, löst das Problem und markiert den Auftrag mit entsprechenden Kommentaren als "erledigt". Da keine weitere Rückmeldung erforderlich ist, wird die Anfrage anschließend von der Hotline geschlossen.



4.3 Fallbeispiel 3: Ihr Kunde hat Probleme mit dem Produkt XY

1. Erfassung:

Der Kunde sendet einen Hilferuf per E-Mail an helpdesk@firma.de. Die E-Mail erscheint automatisch im Helpdesk-System als neue Anfrage.

2. Hotline:

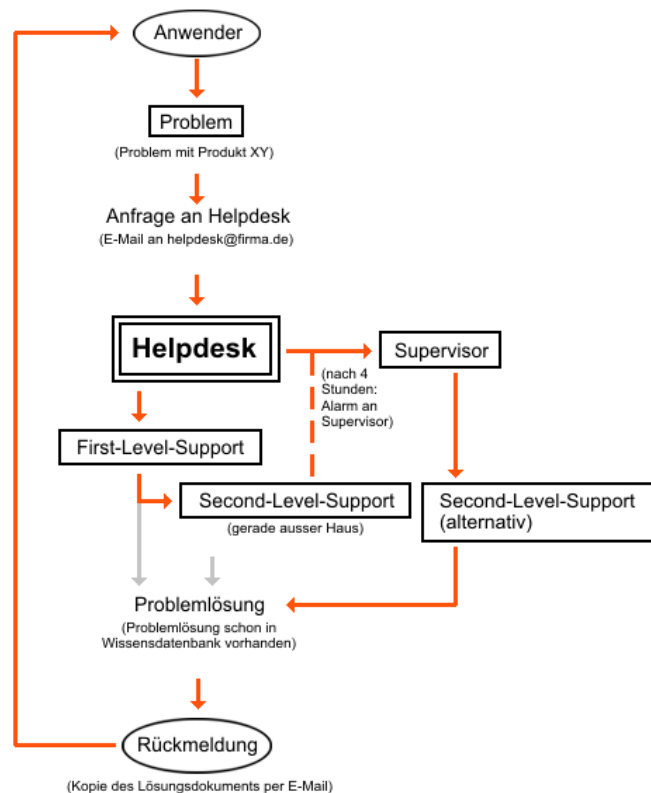
Der First-Level-Support klassifiziert die Anfrage, hält ggf. Rücksprache mit dem Kunden und delegiert an einen Spezialisten. Gleichzeitig wird die Alarmfunktion zur Überwachung angestoßen. Da nach 4 Stunden der zuständige Spezialist die Anfrage noch nicht übernommen hat, wird automatisch eine Nachricht zum Supervisor gesendet, der den Auftrag an einen alternativen Mitarbeiter delegiert.

3. Second-Level-Support:

Das Problem ist bekannt, der Anfrage wird ein Dokumentenlink auf einen Workaround in der Wissensdatenbank beigefügt und der Status der Anfrage auf "erledigt" geändert.

4. Rückmeldung:

Da der Kunde keinen Zugriff auf die Wissensdatenbank hat, wird ihm per E-Mail eine Kopie des Dokuments übermittelt und die Anfrage geschlossen.



4.4 Fallbeispiel 4: Support für Kunden eines externen Auftraggebers

In diesem Fallbeispiel wird der Support für die Kunden eines externen Auftraggebers erbracht. Ein Endkunde fragt an, wie er den Short-Message-Service seines Mobiltelefons nutzen kann.

1. Erfassung:

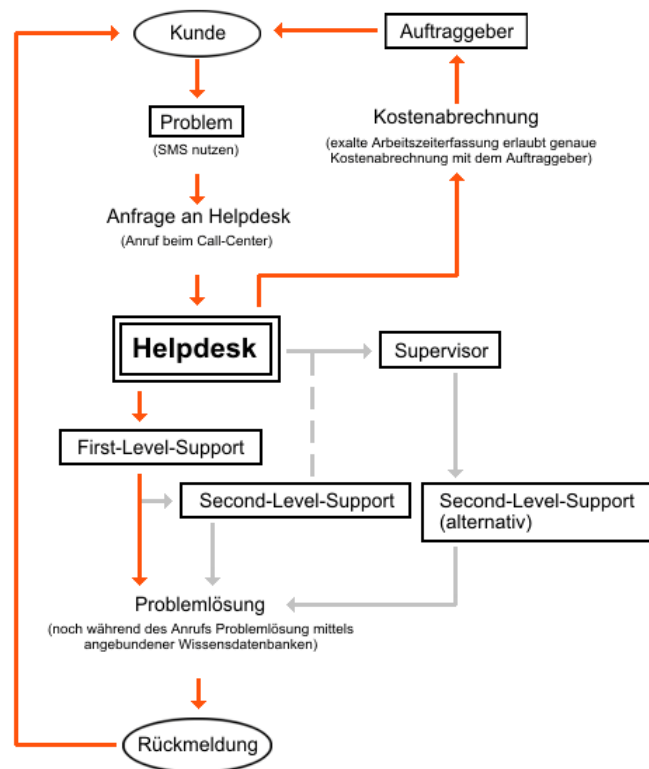
Der externe Kunde des Auftraggebers ruft ein Call-Center an, schreibt oder schickt per Fax eine Problembeschreibung. Die mit GeoCom® Helpdesk ausgestattete Hotline nimmt die Anfrage über ein Formular auf.

2. Hotline:

Noch während des Anrufs wird die Wissensdatenbank nach geeigneten Standardlösungen durchsucht und dem Anrufer die entsprechende Auskunft erteilt. Beim Abschließen der Anfrage wird eine Arbeitsbeschreibung sowie der Zeitaufwand festgehalten.

3. Management/Controlling:

Tätigkeiten und Zeitaufwendungen werden je Helpdesk-Mitarbeiter und Projekt detailliert erfasst und erlauben eine genaue Kostenabrechnung für den Auftraggeber.



5 Administrierung

Im Hinblick auf anwendungs- oder firmenspezifische Erweiterungen ist die Applikation offen und modular aufgebaut. Dies garantiert, dass GeoCom® Helpdesk jederzeit problemlos in bereits bestehende Infrastrukturen und Netzwerke integriert werden kann.

Neben weitreichenden Sicherheitsfunktionen in der Datenverarbeitung (Zugriffsrechte, Rollen individuell konfigurierbar) kann das Supportsystem bequem von zentraler Stelle aus administriert werden – das reduziert den Verwaltungsaufwand auf ein Minimum.

Auch die Benutzerfreundlichkeit bleibt nicht allein nur auf den Support begrenzt. Sie setzt sich bei der Administrierung fort. So können etwa die regelmäßigen Updates ohne Unterbrechung des Arbeitsbetriebs eingepflegt werden. Dies erleichtert nicht nur den Arbeitsablauf, sondern steigert so die Performance der Benutzerverwaltung.

6 Erweiterungen

Kundenspezifische Erweiterungen wie die Anpassung an ein firmeninternes Look-and-feel können jederzeit durch die **ISG Information Systems GeoCom GmbH** vorgenommen werden.

Weitere Informationen unter: www.geocom.de