

LANDesk® Service Desk 7.1

Powered by
Touchpaper



»»
LANDesk®

Setzt neue Maßstäbe in Support und Service





Die schnelle und effiziente Lösung Ihrer Support- und Serviceprobleme

Wie erfolgreich Ihr Unternehmen ist – und bleibt – hängt in hohem Maße davon ab, wie schnell, unkompliziert und kostengünstig die Serviceanforderungen Ihrer Mitarbeiter oder Kunden beantwortet werden. Genau zu wissen, was passiert ist, wo sich bestimmte Ressourcen befinden und wie Probleme möglichst rasch und effizient gelöst werden können, hat unter Umständen entscheidenden Einfluss auf die Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens.

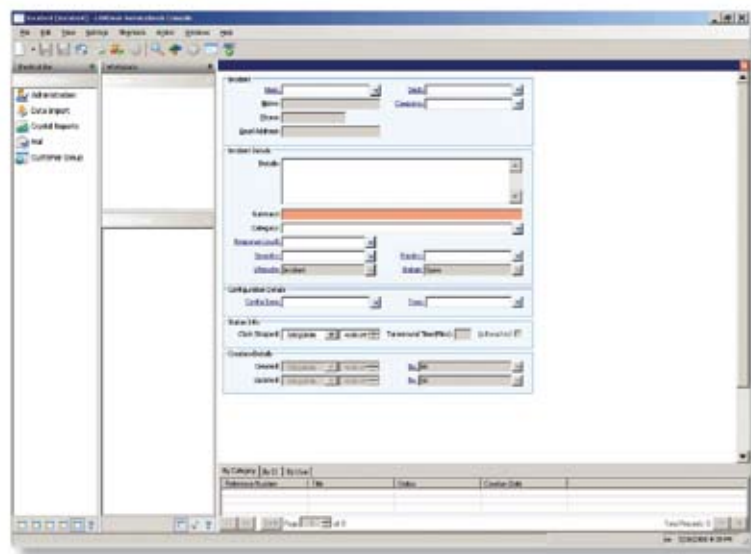
LANDesk® Service Desk: Bester Service für Mitarbeiter und Kunden

LANDesk® Service Desk ist eine neue, konsolidierte Servicedesk-Lösung (CSD) und grafische Business-Anwendung, mit der Ihr Unternehmen schnell, einfach und wirksam auf Supportanfragen von Mitarbeitern und Kunden reagieren kann. Prozessgesteuertes Fallmanagement, rollenbasierte Zugriffsrechte, automatisch ausgelöste Maßnahmen, Zuweisungen, Service-Level und Eskalationen – von den Vorteilen dieser und anderer Funktionen profitieren sowohl Mitarbeiter des internen IT-Supports als auch externe Servicespezialisten. Mit LANDesk® Service Desk können Sie Serviceleistungen über verschiedene Schnittstellen anbieten und bewährte ITIL-Verfahren ohne großen Aufwand in Ihrem Unternehmen einführen.

Die Vorteile von LANDesk® Service Desk im Überblick:

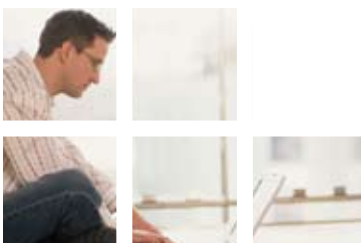
- Schnellere Problemlösung durch verbesserten Service mit Zugriff auf alle Funktionen, die von einer erstklassigen Servicedesk-Lösung erwartet werden.
- Mehr Effizienz und schnellere Fallbearbeitung durch einfache Definition und Anwendung unterschiedlicher Supportabläufe.
- Proaktive Beteiligung von Benutzern und/oder Kunden an der Problemlösung durch Echtzeit-Zugriff auf den aktuellen Fallstatus und alle erforderlichen Maßnahmen.
- Klarheit über Verantwortlichkeiten, Status und Wirksamkeit der Maßnahmen durch Bereitstellung maßgeschneiderter Informationen für jeden Supportkunden.
- Optimale Abstimmung geschäftlicher Anforderungen mit Service und Support durch vollständige Kontrolle über die Definition der verschiedenen Supportebenen.

LANDesk® Service Desk wird über eine übersichtliche Konsole mit leistungsstarken Funktionen für alle im Service relevanten Tätigkeiten und Abläufe bedient. Das Funktionsspektrum entspricht dem, was von einer erstklassigen Servicedesk-Lösung zu erwarten ist und reicht von der Erfassung von Anfragen über Fallmanagement, Weiterleitung, Service-Level und Eskalation bis zum Entwurf eigener Formulare und der Verwaltung von Benutzerstrukturen.



LANDesk® Service Desk zeigt wichtige Informationen zu Benutzern, Abläufen und Lösungsmöglichkeiten in grafischer Form. Das Ergebnis: eine komfortable, einfach zu bedienende Servicemanagement-Umgebung für Mitarbeiter und Kunden.

Für viele IT-Organisationen, die sich konzeptuell vom reinen Technologieverwalter zum qualitätsbewussten Serviceanbieter umorientieren, ist die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) eine nützliche Quelle standardisierter „Best Practices“ für servicefokussiertes IT-Management. ITIL zielt darauf ab, die Qualität und Effizienz von IT-Services zu erhöhen und sie durch Normierung kostengünstiger zu machen. Bei der Implementierung des Frameworks stellt sich allerdings häufig heraus, dass die „manuelle“ Definition und Verwaltung ITIL-konformer Abläufe zu komplex, zeitaufwändig und teuer ist. Mit LANDesk® Service Desk, in Kombination mit dem LANDesk® Process Manager, der LANDesk® Management Suite und anderen LANDesk® Lösungen, lässt sich diese Komplexität wesentlich reduzieren.



Optimierte Services und ITIL Best Practices

Mit LANDesk® Service Desk sind Ihre Service- und Supportmitarbeiter immer nur wenige Mausklicks von einer wirksamen Problemlösung entfernt. Durch die schnelle und einfache Erfassung ist sofort sichtbar, von wem die Anforderung kommt, welche Position er oder sie im Unternehmen bzw. in der Kundenbasis hat, welche Ressourcen oder Services dort verwendet werden und wie kritisch das Problem einzustufen ist.

Lässt sich ein Problem, eine Anfrage oder eine Serviceanforderung nicht sofort lösen bzw. abschließen, wird der Fall automatisch und den definierten Abläufen entsprechend weitergeleitet. Mitarbeiter und Kunden werden über notwendige Maßnahmen informiert. Dabei sorgen farbcodierte Felder und Listen dafür, dass die wichtigsten Schritte besondere Aufmerksamkeit erhalten.

LANDesk Service Desk ist außerdem die ideale Lösung für IT-Serviceanbieter, die ITIL Best Practices einführen möchten, weil es alle wichtigen Prozesse abdeckt: Service Desk, Incident & Call Management, Problem Management und Service Level Management.

Höhere Effizienz und schnellere Problemlösung

Bei LANDesk® Service Desk sind alle Servicetätigkeiten prozessgesteuert, d. h. Supportabläufe können schnell, einfach und den speziellen Gegebenheiten Ihres Unternehmens (Strukturen, Rollen, Service-Level, Zugriffsrechte) entsprechend definiert und angewendet werden.

Aber nicht nur Serviceabläufe lassen sich in einer grafischen Umgebung flexibel definieren, auch Formulare und Eingabemasken können dank des integrierten Form Designers in Aufbau, Beschriftung und Farbgebung an Unternehmensvorgaben oder andere Anforderungen angepasst werden. Für die Mitarbeiter, die den Service Desk bedienen, bleibt diese Flexibilität transparent – sie sehen nur eine benutzerfreundliche, rollenbasierte Anwendung, mit der schnell und einfach gearbeitet werden kann.

Proaktive Einbindung in Serviceabläufe

Mit LANDesk® Service Desk können Ihre Endbenutzer oder Kunden mit dem Servicepersonal kommunizieren und Echtzeit-Informationen zum Status ihrer Anfrage abrufen. Dafür stehen verschiedene Kommunikationswege zur Auswahl: E-Mail, Web und mobile Geräte. Unabhängig von der gewählten Methode können Benutzer und Kunden selbständig alle Maßnahmen durchführen, die zur schnellen Lösung ihres Problems oder ihrer Anfrage nötig sind. Dazu zählen unter anderem Statusabfrage, Statusaktualisierung und die Erfassung neuer Anfragen.

Außerdem können Sie Tools bereitstellen, die den Zugriff auf Informationen zu bekannten Problemen ermöglichen und so viele Serviceanfragen von vornherein überflüssig machen.

Über die integrierte Webschnittstelle ist LANDesk Service Desk für alle gängigen Browser erreichbar, unabhängig von Standort und Netzwerkzugang – Service für alle, ohne dass Informationen und Systeme doppelt und dreifach vorgehalten werden müssen. Breites Funktionsspektrum plus Wissensbasis machen LANDesk Service Desk zur konsolidierten Lösung für sämtliche Standorte und Servicenutzer.

Transparenz und Übersicht

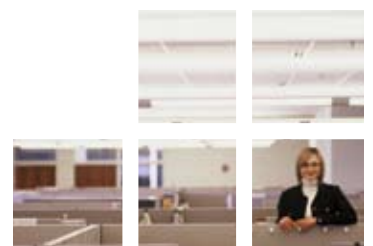
LANDesk® Service Desk ist eine leistungsstarke, unkomplizierte Schnittstelle zu wichtigen Servicemanagement-Informationen, die von allen Mitarbeitern und Kunden genutzt werden kann. Konfigurierbare Startseiten zeigen auf einen Blick, mit wem Sie es zu tun haben; die entsprechenden Daten werden durch integrierte Abfragen und eine Suchkomponente geliefert, die alles Relevante zu einem Benutzer oder Kunden in klarer, übersichtlicher Form bereitstellt. Hinzu kommen statistische Daten und Single-Click-Zugriff auf aktuelle Aktivitäten, die eine zuverlässige Einstufung der Serviceeffektivität und die schnelle Erkennung und Beseitigung potenzieller Probleme erlauben.

Abstimmung von Service und Business

Mit LANDesk® Service Desk können Sie Service-Level definieren, die optimal auf die Anforderungen Ihrer Mitarbeiter und Kunden abgestimmt sind. Denn nur wenn die Bedürfnisse aller Organisationsebenen berücksichtigt und in Einklang gebracht werden, erhalten Sie eine realistische und tatsächlich erreichbare Servicequalität. Die voll konfigurierbare Schnittstelle von LANDesk Service Desk gewährleistet, dass jede Anforderung – von einfachen Problemmeldungen bis zu komplexen Ereignisfolgen – angemessen bearbeitet wird und die richtigen Maßnahmen zur richtigen Zeit von den richtigen Personen durchgeführt werden.

Self-Service am Service Desk

LANDesk® Service Desk beinhaltet eine webbasierte Portalschnittstelle, über die Mitarbeiter und Kundenauf Informationen und Know-how aus abgeschlossenen Servicefällen zurückgreifen können. Sie ist konfigurierbar und lässt sich nahtlos mit vorhandenen Intranet-Angeboten oder Webseiten integrieren. Sie können beliebig viele Register oder Seiten definieren und damit verschiedene Einstiegspunkte in den Informationspool des Servicedesks schaffen. Auf diese Weise können Benutzer oder Kunden zum Beispiel den Fallstatus abrufen, einen neuen Fall eröffnen, Antworten auf häufig gestellte Fragen lesen und auf Wissensbasen zugreifen, ohne den Service direkt kontaktieren zu müssen.



Wichtige Merkmale und Funktionen

Rollenbasierte Interaktion

- Leistungsstarke grafische Benutzeroberfläche für die einfache, effiziente Verwaltung und Verteilung von Serviceanforderungen.
- Zugang zum Servicedesk für mobile Benutzer auch per Handy oder Datenfunk möglich.
- Webschnittstelle ermöglicht die einfache Kommunikation mit dem Servicedesk und das Abrufen von Status- und Falldaten durch Analysten und Kunden.

ITIL Best Practices

- Ermöglicht die Einführung von ITIL Best Practices in der Serviceorganisation.
- Unterstützt ITIL Service Desk, Incident & Call Management, Problem Management und Service Level Management.
- Maximale Flexibilität, da alle von ITIL gestellten Anforderungen erfüllt oder übertroffen werden.

Konnektivität und Integration

- Integration mit führenden Systemmanagement-Tools für Ferndiagnose, Chat, Dateitransfer und Fernsteuerung; vorhandene Lösungen können weiterverwendet werden und tragen zur Serviceoptimierung bei.
- Einbindung vorhandener Ressourcen und Informationen durch einfachen Zugriff auf externe Datenbanken.
- Proaktives, standortfernes Problemmanagement über die LANDesk Service Desk Konsole durch Integration mit Microsoft Active Directory und Novell eDirectory.
- LANDesk® Desktop Integration ermöglicht nahtlose Integration von LANDesk® Management-Lösungen, Microsoft SMS, Novell ZENWorks oder Touchpaper ActiveAssistance in Supportabläufe sowie Zugriff auf umfangreiche Inventardaten ohne zusätzlichen Personal-, Schnittstellen- oder Schulungsbedarf.

Bereitstellung von Self-Service-Informationen

- Erfassung von Informationen zu Vorfällen, Anfragen, Problemen und Änderungen über einzelne oder kombinierte Formulare mit voll konfigurierbarer Ergebnisanzeige und dynamischen Suchfunktionen.
- Katalogisierung vorhandener Informationen aus unterschiedlichen Quellen mit Einbindung in eine Baumstruktur ohne Neuerfassung oder Änderung.
- Flexible Gestaltung der Informationsstrukturen und Bereitstellung in Artikelform mit unbegrenzt vielen Suchfeldern.
- Automatische Übernahme von Informationen aus abgeschlossenen Service- und Änderungsanforderungen.
- Definition von Abläufen zur Erfassung von Informationen und zum Aufbau vorschrittgemäßer Wissensbasen.
- Einfache Administration mit schneller Erkennung von Artikeln, die überarbeitet oder aktualisiert werden müssen.
- Reports zu Effektivität und relativem Nutzen bestimmter Artikel, basierend auf Zugriffshäufigkeit und Feedback.

Webbasiertes Serviceportal

- Schnellere Problemlösung durch flexiblen Zugriff auf Supportfunktionen.
- Portal ist unabhängig von Tageszeit oder Standort immer für die Meldung von Problemen oder die Suche nach Informationen und Lösungen verfügbar.
- Entlastung des Supportpersonals und Steigerung der Effizienz, da Benutzer und Kunden selbständig FAQs veröffentlichen, die Wissensbasis durchsuchen, neue Fälle eröffnen und Reports einsehen können.
- Abwicklung von Serviceanforderungen auch ausschließlich per E-Mail möglich.

Prozessgesteuertes Servicemanagement

- Maximale Konsistenz und Effizienz durch Definition und Anwendung unternehmensspezifischer Service- und Supportläufe.
- Schnelle „Wo stehe ich?“-Abfragen beschleunigen die Problemlösung und sparen Zeit.
- Schnelles Verlagern eines Falls von einem Ablauf in einen anderen.
- Standardwerte und vordefinierte Ereignisse können geändert werden.
- Automatisches Auslösen von Ereignissen zur Steigerung der Effizienz.
- Direkte Einbindung von Kunden oder externen Benutzern in Fortschritt und Lösung eines Serviceproblems.

Hohe Servicequalität

- Detaillierte, anforderungsspezifische Vereinbarungen zu Eskalation, Maßnahmen, Serviceabdeckung, Reaktionsgeschwindigkeit, Verträgen, OLAs und SLAs.
- Automatische Aktionen wie E-Mail-Benachrichtigung, Änderung der Priorität und Neuzuweisung erhöhen die Effizienz und beschleunigen die Problemlösung.

Einfache Administration

- Übersichtliche, grafische Darstellung wichtiger Informationen zu Benutzern, Abläufen und Lösungsmöglichkeiten.
- Schnelle, einfache Ablaufdefinition und Fenstergestaltung in einer grafischen Design-Umgebung.
- Beschleunigung von Serviceabläufen durch Zuweisung von Zugriffs- und Zugangsrechten.
- Zeit- und Kostenersparnis durch eine zentrale, intuitiv bedienbare Schnittstelle.
- Grafische Anzeige interner und externer Benutzerdaten und Organisationsstrukturen.
- Grafische Darstellung von Abhängigkeiten und Gruppenbeziehungen mit einfacher Navigationsmöglichkeit.

Benutzer- und kundenfreundliche Lösung

- Die webbasierte Version ermöglicht standortunabhängigen Rund-um-die-Uhr-Zugriff auf die gesamte Servicefunktionalität.

Systemanforderungen und Plattform-Support

Vollständige Informationen zu den Anforderungen an das Serversystem und die Konsole sowie zu unterstützten Betriebssystemen, Datenbanken, Verzeichnisdiensten, Web-Servern, Reporting-Lösungen, Sprachen und Client-Plattformen finden Sie auf der LANDesk Website unter www.landesk.de.

Kosten

Die Kosten für LANDesk® Service Desk richten sich nach der Anzahl der Knoten. Preisinformationen und weitere Informationen erhalten Sie direkt von LANDesk oder von Ihrem LANDesk Lösungsanbieter.

DIESE INFORMATIONEN STEHEN IN ZUSAMMENHANG MIT SOFTWAREPRODUKTEN VON LANDESK®. DIESES DOKUMENT GEWÄHRT KEINE LIZENZ, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH STILLSCHWEIGEND ODER IN FORM EINER DULDUNGSVOLLMACHT. LANDESK GARANTIERT NICHT FÜR DIE FEHLERFREIHEIT DIESER UNTERLAGEN UND BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR, JEDERZEIT UND OHNE ANKÜNDIGUNG AKTUALISIERUNGEN, KORREKTUREN ODER MODIFIKATIONEN AN DIESEN UNTERLAGEN SOWIE AN ALLEN SPEZIFIKATIONEN UND PRODUKTBESCHREIBUNGEN VORZUNEHMEN. DIE JEWEILS AKTUELLEN PRODUKTINFORMATIONEN FINDEN SIE UNTER: [HTTP://WWW.LANDESK.DE](http://www.landesk.de).

COPYRIGHT © 2006 LANDESK SOFTWARE LTD. ODER VERBUNDENE GESELLSCHAFTEN. ALLE RECHTE VORBEHALTEN. LANDESK IST EINE EINGETRAGENE MARKE ODER MARKE VON LANDESK SOFTWARE LTD. ODER DER MIT IHR VERBUNDENEN GESELLSCHAFTEN IN DEN USA UND/ODER ANDEREN LÄNDERN. FÜR ANDERE PRODUKTNAMEN ODER MARKEN BESTEHEN MÖGLICHERWEISE RECHTSANSPRÜCHE DRITTER.

DIE JEWEILS VON KUNDEN ERZIELTEN ERGEBNISSE KÖNNEN JE NACH INDIVIDUELLEN GEBENHEITEN UND UMSÄNDEN VONEINANDER ABWEICHEN.

LSI-0544G 0706/KM/NH

>>>
LANDesk®

Landsberger Strasse 302

D-80687 München

Tel: +49(0) 89/90405740

Fax: +49(0) 89/90405744

www.landesk.de

FÜR PRODUKTINFORMATIONEN

Brazil + (55 11) 3048-4080
Canada and U.S..... + 1-800-982-2130
China..... + 8610-8518-3138
France..... + 33 0810 000 212
Germany Tel. + 49 (0) 89 / 90 40 57-40
Germany Fax..... + 49 (0) 89 / 90 40 57-44
Ireland + 353 (0)1 809 4268
Italy + 39 (02) 72 54 64 64
Japan + 81 (3) 3435-8261
Korea + 82-2-706-9510
Mexico + 52 (55) 5061-4933
U.K. + 44 (0) 118-902-6200