

IT-Helpdesk

Was bietet Ihnen unser tiggs-Helpdesk?

- tiggs-Helpdesk ist ein HelpDesk Basissystem das vollständig konfigurierbar an Ihre Organisationsanforderungen angepasst werden kann: Teams, Rollen, Informationsfluss, Bearbeitungswege, Aufgabenaufteilung, Service-Level, Warnungen und Eskalationen können einfach in tiggs-Helpdesk konfiguriert werden.
- tiggs-Helpdesk beschleunigt die Bearbeitung und Lösung von Helpdesk Anfragen und stellt die Einhaltung von Service Level Agreements sicher.
- tiggs-Helpdesk erledigt die Aufgabenzuordnung, sorgt für die Einhaltung vorgegebener Reaktionszeiten und unterstützt die Problemlöser durch eine integrierte Lösungsdatenbank.

Vorgehensmodell von tiggs-Helpdesk

- Der First-Level Support erfasst den Problemmelder und das gemeldete Problem sehr schnell, qualifiziert das Problem vor und prüft mit dem Problemmelder eine erste Lösungsmöglichkeit auf Basis der wahrscheinlichsten Lösungen gemäß den Vorschlägen in der Lösungsdatenbank.
- Hierbei kann tiggs-Helpdesk auf Mitarbeiterinformationen, Organisationsstrukturen, Lokationsinformationen, frühere Problem-meldungen und die Lösungsdatenbank zugreifen und vereinfacht so die Bearbeitung im First-Level Support erheblich.
- Durchschnittlich können bereits kurze Zeit nach Inbetriebnahme eines tiggs-Helpdesk Systems ca. 20% der Anfragen bereits durch den First-Level Support gelöst werden.

- Gemäß der Vorqualifizierung wird ein nicht sofort lösbares Problem von tiggs-Helpdesk an den Second-Level weitergereicht.
- Im Second-Level wird die Problemmeldung einem Mitarbeiter oder einem Team zur Bearbeitung zugewiesen.
- tiggs-Helpdesk sorgt dafür dass das Problem immer überwacht und die Service Level Vereinbarungen eingehalten werden.
- Jeder Schritt auf dem Weg zur Problemlösung kann von den Problemlösern jederzeit nachvollzogen werden.
- Ist eine Problemlösung innerhalb des vereinbarten Standards nicht möglich kann gemäß konfigurierbaren Regeln eine angepasste Lösung vereinbart werden.
- Die Kommunikation mit dem Second-Level Support erfolgt durch aktives Informieren aus tiggs-Helpdesk heraus (Einsatz einer Push-Technologie). Die Problemlöser arbeiten wahlweise mit PC's, Laptops oder mobilen Geräten wie PDAs.
- Erkennt das System dass ein Team überlastet ist und vorgegebene Fristen nicht einhalten kann, kann tiggs-Helpdesk diese Information weiterleiten und einen Notfallmanager hinzuziehen.
- Gelöste Probleme werden zu einstellbaren Zeitpunkten bewertet und je nach Beurteilung in die Lösungsdatenbank aufgenommen.
- Die in tiggs-Helpdesk integrierte Datenaufbereitung weist die Effizienz der definierten Lösungswege und -Teams aus und ermöglicht so eine schnelle Optimierung der Problemlösungsstrategien die einfach in tiggs-Helpdesk durch Konfiguration umgesetzt werden können.

SUMMARY

First-Level Support

- Schnelle Problemaufnahme im First-Level Support
- Organisationsstruktur, Lokationsinformationen integriert
- Komfortable Ticketsuche
- Lösungsdatenbank
- Vorqualifizierung des Problems
- Automatisiertes Routing an Second-Level

Second-Level Support

- Qualifizierung des Problems
- Abweichende Zuweisung von Spezialisten Teams
- Problemzuordnung nach Qualifizierung / Auslastung oder durch Teamleiter [Dispatcher]
- Ständig aktualisierte Informationen zur Einhaltung der Service Level (SLA)
- Stufenweise Eskalation sichert SLA Vereinbarungen

Optimierung

- Alle Informationen aus den bearbeiteten Problemen stehen in OLAP Cubes aufbereitet für Auswertungen unter beliebigen Aspekten zur Verfügung. Optimierung kann im laufenden Betrieb durch Konfigurationsänderungen festgelegt und freigegeben werden.

Der Einsatz von tiggs – Helpdesk bringt viele Vorteile mit sich:

- Echtzeit-Nachverfolgung für die Anfragesteller
- transparente Arbeitsabläufe und eine klare Regelung von Zuständigkeiten
- Die Prozessdurchlaufzeit wird drastisch reduziert.
- Automatisierte Protokollierung von der Problemaufnahme bis zur abgenommenen Problemlösung.
- Standardisierte Problembearbeitung; jedoch jederzeit problemadäquate Sonderbearbeitung möglich.
- Alle Problemfalldaten überall verfügbar
- Ständig erweiterte Lösungsdatenbank
- Unterstützung mobiler Geräte zur Lösungserfassung oder Einsicht in die Lösungsdatenbank
- Integriert: MS Office, MS Outlook, Dokumentenmanagementsystem (DMS)
- Anschluss an Verrechnungssysteme
- Auswertung aller Prozessinformationen