



IT-Service-Management – leistungsstark und komfortabel





IT-Service-Management – leistungsstark und komfortabel

Die Vorteile

- Effiziente und fundierte Problemlösung
- Intuitive, rollenbasierte Informationsanzeige, schnelle Einarbeitung
- Wertvolle Entscheidungshilfen durch grafische Echtzeit-Darstellung
- Schnellere Erfassung und Bearbeitung von Incidents
- Umfangreiche Selfservice-Funktionen
- Leistungsstarke Management- und Reporting-Werkzeuge
- Schnelle, einfache Einführung und Anwendung von ITIL Best Practices
- Flexible Anpassung an individuelle Anforderungen
- Nahtlose Integration mit führenden Enterprise-, Desktop- und Netzwerkmanagementsystemen
- Ideale Möglichkeit zur Bereitstellung von Shared Services innerhalb und außerhalb der IT-Abteilung

LANDesk® Service Desk ist eine grafische IT-Service-Management-Lösung, die Ihnen hilft, Ihre Mitarbeiter und Kunden optimal zu betreuen. Sie bietet alle Kernfunktionen, die von einer marktführenden ITSM-Software, inklusive ITIL-Verifizierung durch Pink Verify, erwartet werden: Incident-, Problem-, Change- und Asset-Management, Workflows-, optionaler Selfservice, wissensbasiertes System- und Management-Reporting, umfassende Protokollierung sowie Möglichkeiten zur Integration mit führenden, unabhängigen Software-Lösungen.

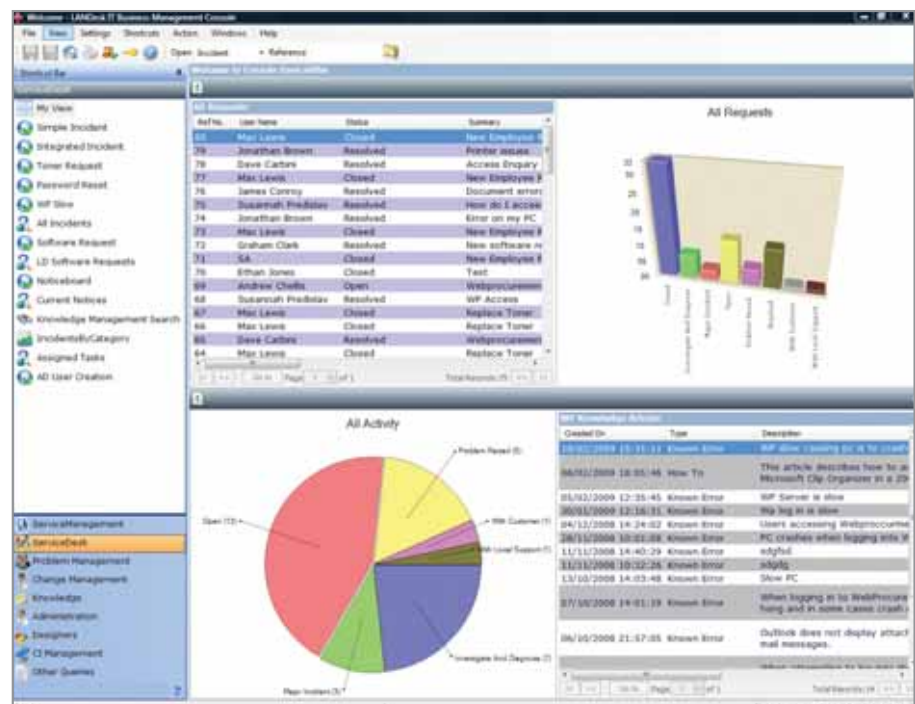
LANDesk Service Desk ist intuitiv und einfach zu bedienen, entlastet Ihre Support-Mitarbeiter von administrativen Aufgaben und schafft Freiräume für produktivere Tätigkeiten.

Serviceoptimierung und ITIL Best Practices

Die übersichtliche, intuitive Benutzeroberfläche von LANDesk® Service Desk ermöglicht Ihnen, schnell und einfach Incidents zu loggen, und stellt Ihnen gleichzeitig Informationen über den Anrufer, frühere Anfragen oder Callhistorien, noch offene Themen sowie Details der genutzten Services oder Produkte bereit. In Verbindung mit LANDesk® Active Knowledge zeigt die Software außerdem, basierend auf bereits gelösten Fällen und bewährten Verfahren, Informationen und Hinweise zu möglichen Problemlösungen an.

Farbcodierte Felder und Listen helfen bei der effizienten Verwaltung der Aufgaben und sorgen dafür, dass dringende Fälle vorrangig bearbeitet werden. Ist eine sofortige Beantwortung oder Bearbeitung nicht möglich, wird die Anfrage automatisch mit entsprechendem Servicelevel an einen geeigneten Mitarbeiter weitergeleitet. In diesem Fall erhält der Fragesteller sofort Informationen über den Status seines Vorgangs und erfährt, welche Maßnahmen zu ergreifen sind.

LANDesk Service Desk erfüllt die funktionellen Anforderungen, die an ITIL-kompatible Software gestellt werden, und ist damit die ideale Lösung für IT-Serviceleister, die bereits mit ITIL Best Practices arbeiten oder diese einführen möchten.



LANDesk® Service Desk Dashboard

Prozessbasiertes Konzept

Im LANDesk® Service Desk sind alle Serviceaktivitäten prozessgesteuert, d.h. Supportabläufe können schnell, einfach und den speziellen Gegebenheiten Ihres Unternehmens (Strukturen, Rollen, Servicelevel, 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.

Leistungsstarke Selfservice-Funktionen

Mit LANDesk® Service Desk kann der Endnutzer mit Mitarbeitern des Servicedesks kommunizieren und über einen Standard-Webbrowser in Echtzeit auf seine Incident Informationen zugreifen. Außerdem können Informationen über E-Mail, Web, PDA oder RSS-Feeds proaktiv an den Nutzer weitergegeben werden. Jede Aktion, die der Nutzer im Verlauf der Bearbeitung eines Incidents oder Problemprozesses selbst ausführen kann, wie zum Beispiel das Anzeigen oder Aktualisieren eines bestehenden Incidents oder die Meldung eines neuen Incidents, ist per Selfservice rund um die Uhr möglich.

Servicemanagement und Ergebniskontrolle

Alle wichtigen Servicedaten werden über die Eingangsseite in das LANDesk System eingegeben. Diese konfigurierbare Seite ist gleichzeitig eine zentrale Informationsquelle für Servicemitarbeiter und Manager: hier werden Workload-Listen, offene Fälle (nach Kategorien geordnet) und Gruppen-Workloads angezeigt, und in Echtzeit aktualisiert. Umfangreiche Statistikfunktionen und One-Click-Zugriff auf laufende Aktivitäten sorgen dafür, dass sich das Management jederzeit über die Effektivität des Servicebetriebs und mögliche Probleme informieren kann.

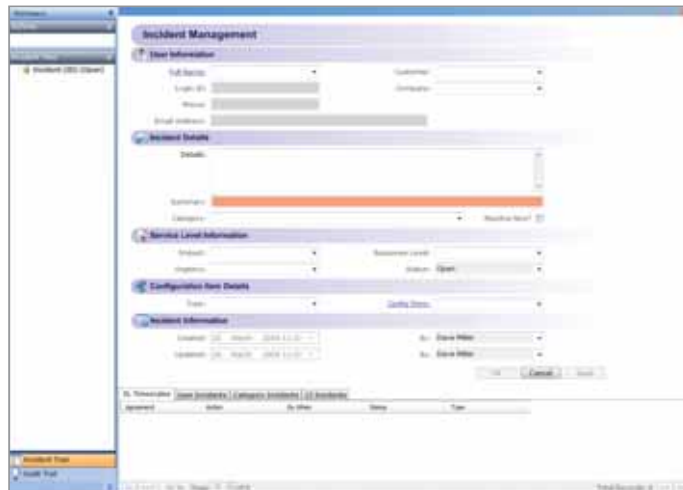
Arbeitsergebnisse und Zielfortschritt lassen sich gegen definierte Kennzahlen (KPIs) messen, die unmittelbar in die LANDesk® Service Desk Prozesse eingebettet sind. Außerdem stehen leistungsstarke Reporting-Tools für die Ergebniskontrolle zur Verfügung.

Kundenzufriedenheitsanalyse

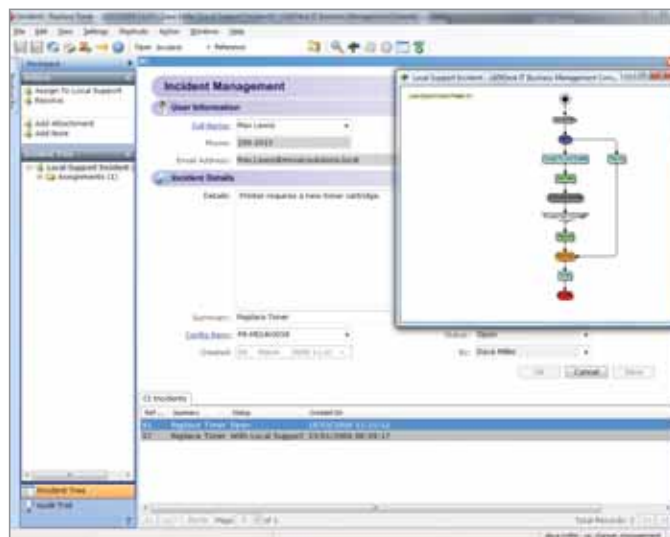
Mit LANDesk® Service Desk können Informationen zur Kundenzufriedenheit noch während der Serviceerbringung erfasst und danach als Ausgangsdaten für unternehmenswichtige Trend-, Problem- und Erfolgsanalysen verwendet werden.

Business Alignment

Mit der SLM-Komponente von LANDesk® Service Desk lassen sich alle Servicelevel definieren, die für eine optimale Betreuung der Servicekunden und die Erfüllung ihrer Zielvorgaben benötigt werden. Die voll konfigurierbare Benutzeroberfläche gewährleistet, dass sämtliche Servicearten – vom einfachen Anruf oder der einmaligen Serviceanforderung bis zu einer beliebigen Abfolge von Ereignissen – korrekt bearbeitet und rechtzeitig an den geeigneten Mitarbeiter oder Manager eskaliert werden. Damit ist sichergestellt, dass die richtige Aktion schnell, transparent und von der richtigen Person zum richtigen Zeitpunkt durchgeführt wird.



LANDesk® Service Desk Ereignis



Einfaches Ereignis mit Prozess

Wichtige Merkmale

Rollenbasierte Interaktion

- Leistungsstarke, grafische Benutzeroberfläche mit Zugriff über Konsole oder Browser
- PDA-fähig für mobile Serviceanalysten

Best Practices

- Prozess-Engine gewährleistet Einhaltung definierter Abläufe
- Berücksichtigung von Best Practices und Richtlinien wie ITIL, Six Sigma, COBIT und Sarbanes-Oxley
- Speichern historischer und fallbezogener Daten

ITIL+

- Pink Verify-zertifiziert und ITIL V3 Support
- Einhaltung aller ITIL-Spezifikationen mit optionaler zusätzlicher Flexibilität

Selfservice-Funktionalität

- Zugriff auf FAQs und Wissensbasis, Servicemeldungen und -anforderungen, Abrufen von Reports
- Kommunikation, Servicemeldungen und Statusabfrage per E-Mail

Prozessgesteuert

- Definition und Sicherstellung der Einhaltung von Prozessen
- Schnelle „Wo stehe ich“-Anzeige
- Festlegung von Standardwerten und -ereignissen
- Definition automatischer Ereignisse
- Festlegung von Autorisierungs- und Zugriffskontrollmechanismen

Service Levels

- Steuern Sie Eskalationen, Maßnahmen, Reaktionszeiten und Vereinbarungen, Verträge, Operational Level Agreements (OLAs) sowie Service Level Agreements (SLAs)
- Definition automatisch auszuführender Aktionen

Grafisches Dashboard

- Konfigurierbare Echtzeit-Grafikanzeige wichtiger Falldaten auf der Eingangsseite
- Schnelle Hervorhebung besonders relevanter Bereiche

Kundenzufriedenheitsanalyse

- Frühzeitige Problemerkennung
- 360-Grad-Sicht der Kundenzufriedenheit

Integration

- .NET Web Services und SOA-Architektur ermöglichen rasches ‚Time-to-Market‘ und nahtlose Integration
- Integration mit führenden Business- und IT-Anwendungen wie Office-Software, Enterprise-Anwendungen (z. B. ERP), Desktop-, Netzwerk- und Systemmanagement-Tools, Verzeichnisdiensten und Identity Management
- Zugriff auf LANDesk Integration Services und das OpenTouch-Toolkit für maßgeschneiderte Integrationslösungen

Management Reporting

- Echtzeit-Zugriff auf wichtige Kennzahlen zum Servicemanagement
- Ergebniskontrolle mit leistungsstarken Reporting-Tools wie BusinessObjects™ Crystal Reports®, Oracle Business Intelligence und LANDesk MI

Einfache Administration

- Grafische Nutzerverwaltung, Prozessdefinition und Fenstergestaltung
- Festlegung von Zugriffs- und Nutzerrechten
- Grafische Anzeige von Abläufen, Beziehungen sowie Nutzer- und Business-Strukturen

Systemanforderungen und Versionskompatibilität

Informationen zu Versionskompatibilität und Systemanforderungen finden Sie auf <http://www.landesk.com> unter den Stichworten „LANDesk Supported Platforms“ und „LANDesk Technical Architecture“.

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>.

Copyright © 2009, Avocent Corporation. Alle Rechte vorbehalten. LANDesk und Avocent sowie die dazugehörigen Logos sind eingetragene Marken oder Marken der Avocent Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA und/oder in anderen Ländern.

LSI-0780UK 0409/JBB/NH

