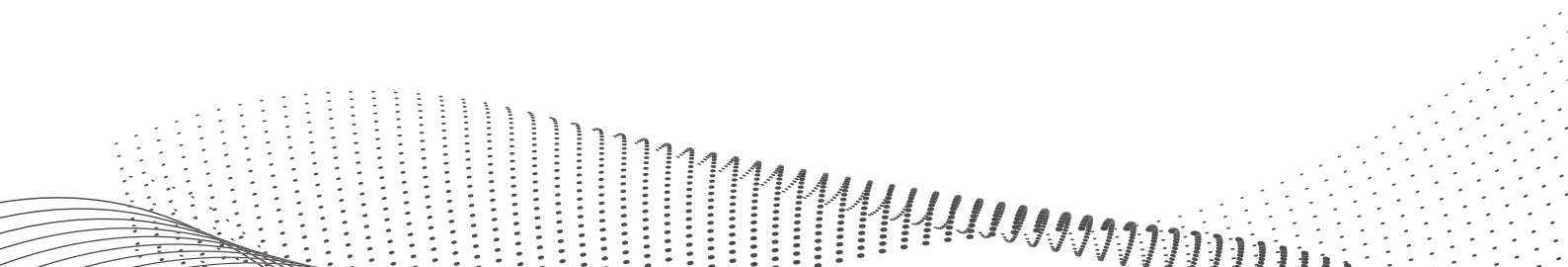




Let's talk about: Support2021

Automatisierung und Optimierung Ihrer IT-Prozesse



01 SUPPORT 2021

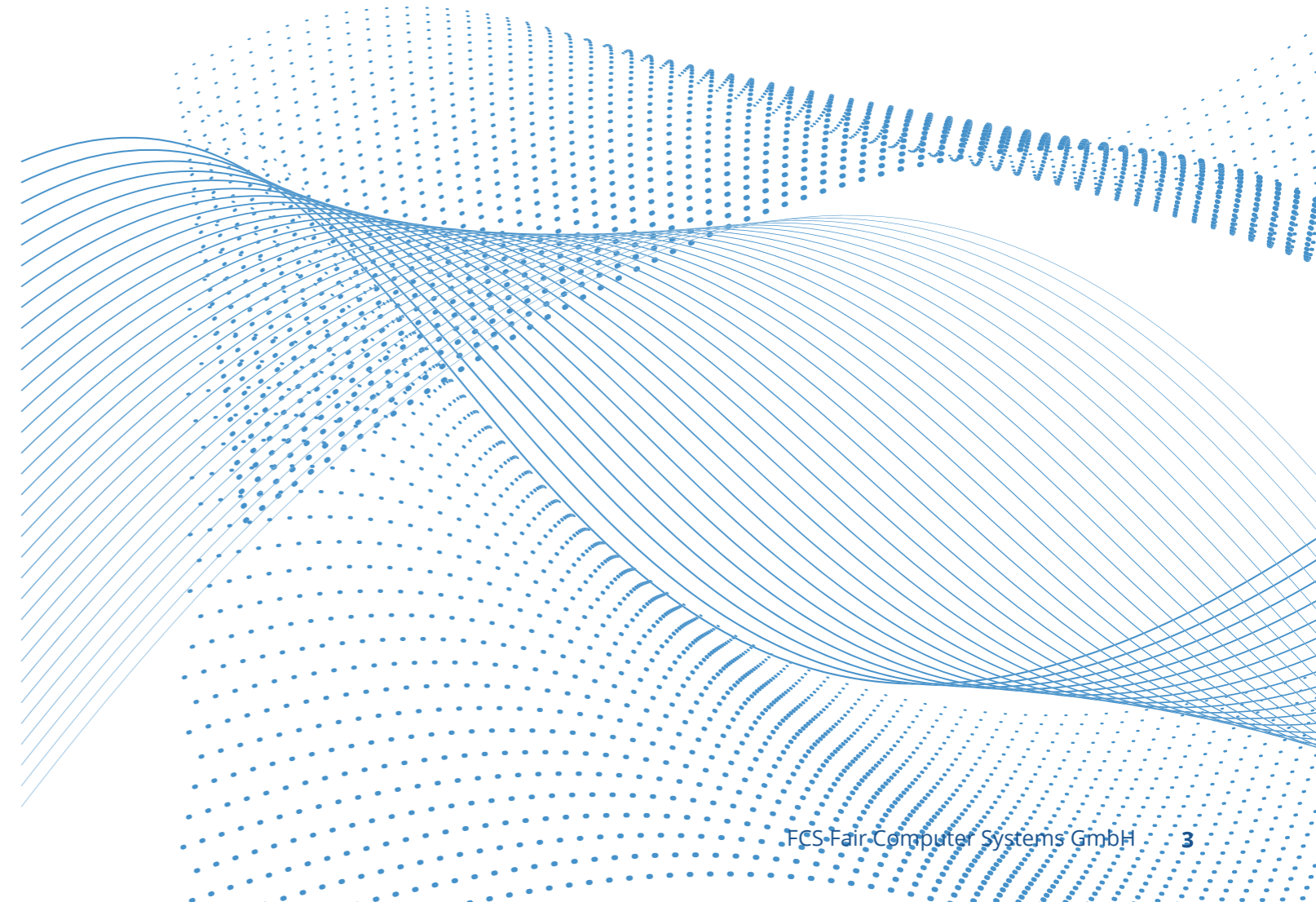
Support 2021	3
ITSM, Helpdesk, Service Desk	4
Workflow Management	5
Faktoren für die Wahl der richtigen Lösung	6
HEINZELMANN Service.Desk	8
Über uns	10

Seit Jahren entwickelt sich die IT immer mehr zum integralen Bestandteil beinahe aller Geschäftsprozesse. Die Automatisierung und permanente Optimierung dieser IT-Prozesse gelten heutzutage als entscheidender Faktor für den Unternehmenserfolg.

In der Praxis sieht es jedoch anders aus: Viele Prozesse innerhalb des Unternehmens werden weiterhin analog verwaltet. Genehmigungen werden beispielsweise oftmals noch händisch unterschrieben und im Original an eine andere Abteilung weitergeleitet.

An einem solchen Prozess sind mehrere Sachbearbeiter und Entscheider beteiligt. Das Fehlerpotenzial, das sich daraus ergibt, ist hoch, außerdem laufen sie langsamer ab, als sie es müssten. Es stellt sich die Frage, warum dieses Prozedere noch immer zum Standard gehört und nicht die Ausnahme bildet?

Schon seit einigen Jahren sind Tools auf dem Markt, die dabei helfen, das IT Servicemanagement erfolgreich umzusetzen und zu automatisieren.



03

Helpdesk, Service Desk, ITSM Worin besteht der Unterschied?

Worin die drei Begriffe sich unterscheiden, ist nicht immer klar definiert. Helpdesk und Service Desk werden in vielen Fällen schlicht synonym füreinander verwendet. Das ist aber nicht ganz korrekt. Der entscheidende Unterschied zwischen ihnen besteht in der Service-Ausrichtung. Support-Software ist primär dazu da, seine Benutzer zu unterstützen, wie der Name es schon vermuten lässt. Sie soll helfen, Fragen zu Technik oder Funktion eines Tools, Geräts oder einer Software zu beantworten. Wenn eine Schwierigkeit auftritt, so sollen Methoden wie Ticket-Tracking, IT-Management und Kundenservice dazu beitragen, das Problem zu beheben. Ein Helpdesk dient vor allem der Meldung und Behebung von Störungen oder Fehlern, man bezeichnet diesen Vorgang ferner als Incident

Management. Ein Service Desk hilft nicht nur im Falle einer solchen Störung, sondern bedient auch Service- und Informationsanfragen. Eine weitere Steigerung dazu stellt die IT-Service-Management-Software (ITSM) dar. Diese regelt alle Belange, die in Zusammenhang mit Kommunikation und Serviceaustausch zwischen IT und Endbenutzer stehen. ITSM kommt eine besondere Bedeutung im Unternehmen zu: Sowohl interne als auch externe Benutzer verbindet vor allem eines: Sie sind alle auf die Leistungsstärke der IT-Abteilung angewiesen. Die IT-Administratoren wiederum sind dafür zuständig, die einwandfreie Funktionsweise eines technischen Devices zu garantieren, das Netzwerk am Laufen zu halten und einen barrierefreier Zugriff auf geeignete Software zu ermöglichen.

ITSM IST DIE GRUNDLAGE FÜR FOLGENDE PUNKTE:

STEIGERUNG DER OPERATIVEN EFFIZIENZ:

Die Kernfunktion ist die Standardisierung der IT-Prozesse. Um eine sichere IT-Umgebung innerhalb eines Unternehmens zu gewährleisten, können Richtlinien aufgestellt werden, die aus den erarbeiteten Praktiken resultieren. Eine Organisation wird auf diese Weise nicht nur vor internen und externen Bedrohungen geschützt, es garantiert auch die bestmögliche Nutzung Ihrer digitalen Ressourcen und steigert so die Produktivität.

VERBESSERTER KUNDENSERVICE:

Eine ITSM-Software kann ein ausschlaggebender Faktor sein, wenn es darum geht, Reaktionszeiten zu verkürzen. Sie kann auf der einen Seite dazu beitragen, dem Support-Team zu ermöglichen, Best-Practices umzusetzen und Kunden damit effektiver zu helfen. Führungskräfte auf der anderen Seite können ITSM vor allem zum Tracking der zentralen Kundenprobleme nutzen und daraus Maßnahmen ableiten.

REDUZIERUNG DER AUSFALLZEITEN:

ITSM-Analysen können dem Identifizieren von Problemen dienen, bevor diese überhaupt auftreten. Ausfallzeiten lassen sich verringern, wenn passende Maßnahmen zur Vermeidung größerer Zwischenfälle bereits vor dem Ernstfall bekannt waren und entsprechende Prozesse für diesen erarbeitet wurden.

04

ITSM-Workflows für den Geschäftserfolg

In Zeiten des Wandels ist es ratsam, bestehende Prozesse kontinuierlich zu analysieren und ggf. zu verbessern. Wie sind Ihre Prozesse aufgebaut? An welchen Stellen lassen sie sich durch Digitalisierung simplifizieren oder gar automatisieren? Einige Vorgänge finden oft parallel zueinander statt bzw. bedingen sie das Zusammenwirken verschiedener Abteilungen und Funktionsbereiche. Solche Workflows und die damit verbundenen Genehmigungsprozesse zu automatisieren, spart Geld, Aufwand und Zeit. Von diesen Einsparungen können verschiedene Abteilungen profitieren: Services aus Fachbereichen wie Facility Management, HR, Marketing und Vertrieb lassen sich ebenso digitalisieren wie die der IT.

Ein Beispiel: In Ihrem Unternehmen wurde ein neuer Mitarbeiter eingestellt. Ihm wird nicht nur ein Arbeitsplatz mit Internetzugang zugewiesen. Er benötigt auch einen User Account, einen Tisch, einen Stuhl, vielleicht ein Dienstfahrzeug. Im Idealfall gibt es hierfür bereits einen Workflow aus sich bedingenden Ticketfolgen, der immer wieder auf die Berücksichtigung des „kritischen Pfads“ und die Einhaltung der Endtermine hin überprüft werden kann. Alle Beteiligten werden dabei zu gegebener Zeit automatisch benachrichtigt, wenn Sie ihren Part im Gesamtprozess leisten sollen.

Vernachlässigen Sie nicht das Reporting!

Es hilft dabei, den Ablauf der Workflows zu beurteilen und notwendige Änderungen in den aktuellen Prozess aufzunehmen. Die intelligente Optimierung von IT- und Non-IT-Prozessen kann nur stattfinden, wenn das nötige Prozessverständnis vorher aufgebaut wurde.



05

Treffen Sie die richtige **Wahl!**

Help Desk/Service Desk/Issue Tracking Tool:

Vor dem Kauf sollte man sich bewusst machen, welche Anforderungen im Fokus stehen. Ratsam ist es, sich nach einer Software mit modularem Aufbau umzusehen, die mit ihren Ansprüchen wachsen kann. Es empfiehlt sich, eine Lösung zu wählen, die über möglichst offene Schnittstellen zur Integration bereits verwendeter IT-Managementlösungen verfügt. So behalten Sie sich die Option vor, einen klassischen Help Desk zu einem Service Desk bis hin zu einem ITSM Tool zu erweitern.

Integration in bestehende Systeme:

Sie haben überprüft, ob bereits verwendete Business-Anwendungen in die ITSM-Software integrierbar sind? Informieren Sie sich außerdem, ob auch alle Softwarelösungen, Netzwerke und Geräte innerhalb Ihrer Organisation von ihr überwacht werden können. Die passende Software sollte in der Lage sein, Daten aus allen miteinander verbundenen Anwendungen in Echtzeit abzurufen, um Synergieeffekte zu nutzen.

Kosten:

Um die passende Software für Ihre Bedürfnisse zu finden, kann eine Software-Auswahlliste von Nutzen sein, in welcher Sie dokumentieren, welche Anbieter überhaupt adäquate Lösungen anbieten. Verschiedene Preismodelle sollten im Anschluss sorgfältig bewertet werden, um sicherzustellen, dass keine versteckten Kosten anfallen. Schlüsselt der Anbieter alle zusätzlichen Ausgaben für Bereitstellung, Module, Datenspeicherung, Integration etc. verständlich auf und erläutert diese ausreichend? Das Tool sollten Sie außerdem auf die Auswertung der benötigten KPIs prüfen.

Sicherheit:

Der Schutz Ihrer Daten ist ein sensibles Thema mit enormer Bedeutung. Die ITSM Lösung muss gewährleisten, dass alle Benutzerdaten zu jeder Zeit geschützt sind. Ein aussagekräftiges Qualitätssiegel für eine Software, an dem man sich orientieren kann, ist ‚Made in Germany‘. In direktem Zusammenhang zu diesem Siegel steht, so banal es auch klingen mag, dass es sich als durchaus angenehm erweisen kann, bei komplexen Problemen einen deutschsprachigen Support zur Hand zu haben. Wenn bei einer Problemlösung jede Sekunde zählt, kann es sich als hinderlich herausstellen, Sprachbarrieren überwinden zu müssen. Des Weiteren empfehlen wir, sich direkt beim Hersteller nach internen Audits und der Prüfung von Sicherheitslücken zu erkundigen. Wenn es um den maximalen Schutz durch Passwörter geht, kann die Vernetzung mit diversen Verzeichnisdiensten von Vorteil sein.

Zeit:

Bei der Installation einer Anwendung ist eines entscheidend: Wie schnell ist die Software einsatzbereit? Bevor sie in Betrieb genommen werden kann, müssen alle relevanten administrativen Tätigkeiten umgesetzt werden. Wie viel Zeit das in Anspruch nimmt, unterscheidet sich je nach Anforderungsprofil von Unternehmen zu Unternehmen. Sie sollten allerdings darauf achten, dass dieser Prozess nicht allzu viel Zeit kostet. Auf dem Markt gibt es Lösungen, die bereits innerhalb weniger Stunden auf einem vorbereiteten Server installiert und gleich danach einsatzfähig sind. Die Einführungszeit sollte jedoch eine Woche nicht überschreiten. Denken Sie daran: Zeit ist Geld.

Flexibilität/Konfiguration und Rechtesystem:

Soll ein Produkt von Kunden eines Unternehmens verwendet werden, so ist vielen besonders wichtig, einen Wiedererkennungswert durch individuelles Design zu schaffen. Es ist daher sinnvoll, ein System zu wählen, das z.B. die Modifizierung der User-Interfaces, Templates, Kategorienstruktur etc. durch den Benutzer selbst zulässt. Bedenken Sie: Je mehr sie selbst vom Customizing übernehmen, desto weniger Geld müssen Sie hierfür an den Hersteller zahlen. Um individuelle Anforderungen optimal abzubilden, ohne interne Prozesse zu beeinflussen, ist ein flexibles Rechtesystem empfehlenswert.

Usability, Nutzerfreundlichkeit, mobiles Arbeiten und Chatbots:

Die inneren Werte zählen. Aber nicht nur...

Individuelle Dashboards, Designauswahl und persönliches Branding sind für viele Kunden ein entscheidendes Auswahlkriterium für eine Software. Eine intuitive Bedienung und ein nutzerfreundliches Design sind weitere. Heutzutage möchte sich niemand mehr stundenlang in eine Gebrauchsanweisung einlesen oder in ein Programm einarbeiten müssen. Wenn Ihnen die ortsunabhängige Nutzung der Anwendung wichtig erscheint, dann sollten Sie darauf achten, dass die Software auch als App angeboten wird. Einige Unternehmen stellen diese sogar kostenlos zur Verfügung. Bereiten Sie sich auf die Zukunft vor! Chatbots und künstliche Intelligenz sind essenzielle Zukunftstreiber. Ihre neue ITSM-Software sollte auch darauf vorbereitet sein.

Test, Erwerb und Lizenzierung:

Sie kaufen Schuhe nicht, ohne sie anprobiert zu haben oder? Gut so!

Es lohnt sich auch einen Testlauf mit ihrer favorisierten Software zu starten. Vielleicht möchte Sie gleich Ihre eigenen Daten dazu nutzen? Grundsätzlich sollte Ihnen der Software-Hersteller Ihrer Wahl diese Möglichkeit bieten. Wenn Sie sich dann für einen Kauf entscheiden, haben Sie oftmals eine Entscheidung zwischen einer On-Premise-Installation oder einer SaaS-Lösung (Software as a Service) zu treffen. Hier gilt: Wählen Sie das Modell, das für die Bedürfnisse Ihres Unternehmens das Richtige ist. Ist es Ihnen lieber, die Daten im eigenen Haus zu behalten oder geben Sie sie gerne an vertrauenswürdige Partner ab, um Kosten für Hardware und Administration zu sparen?

Als Entscheider in Ihrem Unternehmen haben Sie eine verantwortungsvolle Aufgabe: Die Suche nach einer Software-Lösung, die zu Ihrem Betrieb passt. Hierfür benötigen Sie einen geeigneten Partner, der Ihnen mit der richtigen Software beim Erreichen Ihrer ambitionierten Unternehmensziele zur Seite steht.

In uns haben Sie einen solchen Partner gefunden!

06 HEINZELMANN

Service.Desk

Der HEINZELMANN Service.Desk ist das, was Sie von ihm brauchen. Er unterstützt Sie dabei, z.B. Fehlermeldungen, Anfragen, Probleme oder Anforderungen im Unternehmen oder von externen Kunden zu dokumentieren und organisiert abzuarbeiten. Er eignet sich auch für alle Arten von Aufgaben, die in einem definierten Ablauf bearbeitet, entschieden und abgeschlossen werden müssen.

Egal, ob Sie auf der Suche nach einem reinen Trouble-Ticketing, einer Helpdesk-Software, einer Customer Service Software, einer Issue Tracking Software, einem ITSM-Tool oder gar Full Service Management sind, durch seinen modularen Aufbau passt sich der HEINZELMANN individuell an die Bedürfnisse und an die Serviceprozesse Ihres Unternehmens an.

Champion "IT-Servicedesk"

Der HEINZELMANN Service.Desk hat sich in der Umfrage als Spitzenkandidat hervorgetan. In fast allen Bewertungskriterien sichert er sich Bestnoten.

In der Kategorie "Innovation" wurden vor allem die systematische Verbesserung neu eingeführter Features als Pluspunkt bewertet.

Der "Service und Support" punktet außerdem mit Kompetenz, Erreichbarkeit und erfolgreicher Behebung von Problemen.

Auch im Bereich „Loyalität“ waren sich die Kunden einig und haben den HEINZELMANN überdurchschnittlich gut ausgezeichnet: FCS als Hersteller hat seine Versprechen gehalten, Sie würden den Service.Desk erneut kaufen und das Produkt weiterempfehlen.

Das Urteil der Befragten fiel auch bei der "Leistungsfähigkeit" sehr gut aus. Performance, Ausfallsicherheit und Instandhaltung gehörten zu den bestbewerteten Kriterien.

In jeglicher Hinsicht „abgeräumt“ hat der Service Desk in der Kategorie „Benutzerfreundlichkeit“, hier überzeugt er in allen bewerteten Punkten mit besten Ergebnissen. Hierbei wurden die Aspekte Implementierung, Bedienbarkeit der Nutzeroberfläche, Konfigurierbarkeit und die Dokumentation beurteilt.

Im Hinblick auf den "Nutzen" der Lösung hat sich die Qualität des IT-Services, nach der Einführung des HEINZELMANNS bei den Kunden verbessert, die Kosten und der Lösungsaufwand konnten merklich gesenkt werden.





KONTAKTIEREN SIE UNSERE HEINZELMANN-EXPERTEN

Überzeugen Sie sich selbst und lassen Sie sich von unserem qualifizierten FCS-Team beraten! Vereinbaren Sie direkt einen persönlichen Präsentationstermin oder testen Sie den HEINZELMANN Service.Desk jederzeit kostenlos auf unserer Homepage. Einfach auf unserer Demoseite anmelden und kostenfreien Zugriff auf eine vorkonfigurierte Online-Testversion erhalten. Gefällt Ihnen die Testversion, können Sie jederzeit mit uns in Kontakt treten und wir richten Ihnen auf Wunsch eine eigene Testumgebung, inklusive Ihrer eigenen Daten ein. Möchten Sie weitere Informationen, haben Fragen zum HEINZELMANN Service.Desk oder hätten gerne ein individuelles Angebot? Sprechen Sie uns einfach an:



+49 911 810 881 0



www.fair-computer.de
www.fair-computer.de/produkte/heinzelmann_servicedesk/



vertrieb@fair-computer.de



www.fair-computer.de/download_testversionen/