



# Service Desk

Zentrales selbsterklärendes Portal für gängige Serviceanforderungen zur Steigerung der Unternehmenseffizienz und zur Senkung der Betriebskosten

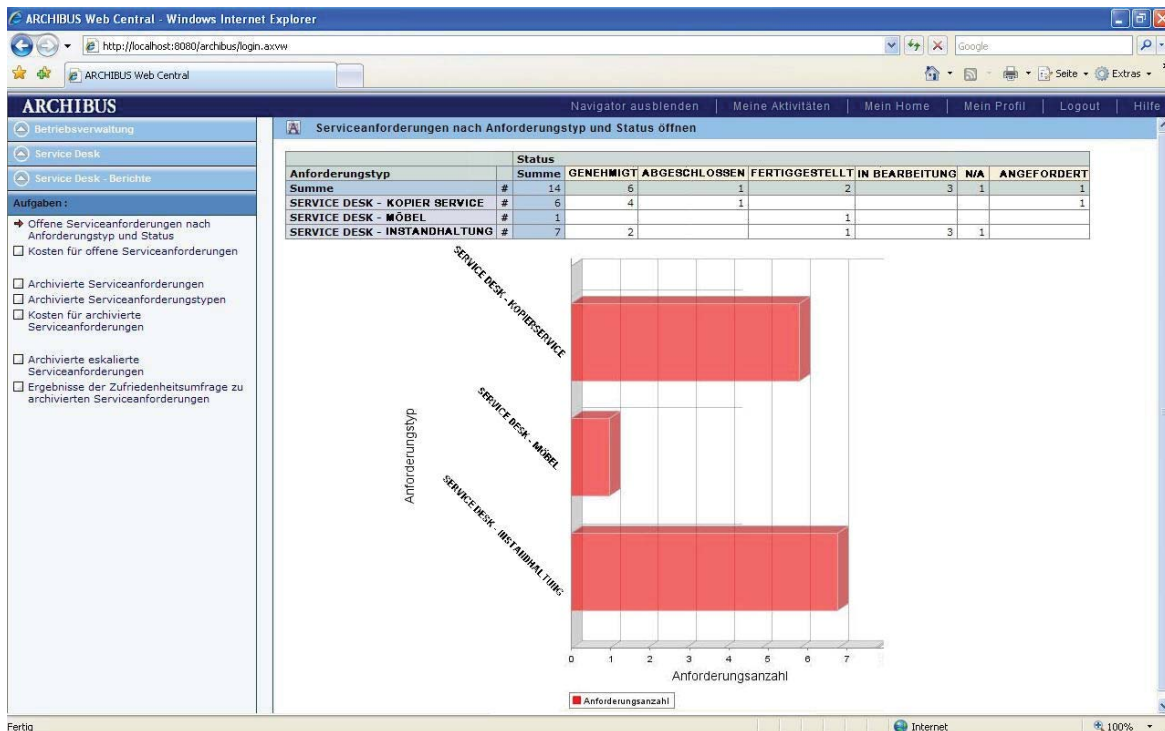
Treten in Ihrem Unternehmen gehäuft Fehler auf, und werden oft falsche Prioritäten gesetzt, weil Serviceanforderungen nicht richtig verwaltet werden? Ab sofort benötigen Sie kein gesondertes Personal zur Bearbeitung von Serviceanforderungen mehr sondern können ein zentrales selbsterklärendes Portal für gängige Serviceanforderungen zur Verfügung stellen. ARCHIBUS-Service Desk ist eine webbasierte Anwendung, die einfache selbsterklärende Prozesse für häufig angeforderte Leistungen bietet, einschließlich Umzüge/Erweiterungen/Änderungen, Raumreservierungen, Projektmanagement u. v. m. Service Desk automatisiert den Leistungsanforderungsablauf durch Zuweisung von Leistungsverträgen, die Anforderungen autorisieren, priorisieren, steuern und erledigen. Mit ARCHIBUS-Service Desk steigern Sie Ihre Effizienz, senken Ihre Kosten und verbessern die Kundenzufriedenheit.

## Zu den Aktivitäten und Berichten zählen:

- Offene Serviceanforderungen nach Anforderungstyp und Status
- Aktualisierung/Abschluss von Serviceanforderungen/-aufträgen
- Kosten für Serviceanforderungen
- Vergleich zwischen Kosten und Budget für Serviceanforderungen
- Dienstleisterleistung
- Leistung des Serviceanforderungstyps
- Vollständige Kontrolle des Serviceanforderungszyklus
- Archivierte Serviceanforderungen
- Kosten für archivierte Serviceanforderungen
- Leistungsvertragskontrollen
- Flexible Workflows und Weiterleitungsoptionen
- Automatische Eskalationen und Benachrichtigungen
- Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage **und vieles mehr...**

## Vorteile

- **Rationalisiert alle Serviceanforderungen mittels einfacher Formulare, intelligenter Workflows und automatischer Benachrichtigungen zu Statusänderungen**
- **Reduziert administrative Gemein- und Betriebskosten durch Bereitstellung einer selbsterklärenden Umgebung**
- **Verbessert die Effizienz durch den Einsatz von Leistungsverträgen, durch die der Zugang zu Ressourcen sowie Standards überwacht werden**
- **Verbessert die Leistungsmessung/-analyse und die Kundenzufriedenheit**



Nutzen Sie Zusammenfassungsberichte für die Analyse früherer Serviceanforderungen und zur Planung des zukünftigen Budgets

## Optimierung des Serviceanforderungszyklus

Als webbasiertes Portal bietet ARCHIBUS-Service Desk autorisierten Benutzern Zugriff auf zentrale Services und garantierte Leistung aufgrund regelbasierter Leistungsverträge. In einer dynamischen Anforderungsmaske werden dem Benutzer nur die relevanten Formulare oder Felder für den entsprechenden Anforderungstyp angezeigt. Je nach Auftraggeber der Dienstleistung, Einsatzort oder angefordertem Servicetyp wählt Service Desk die entsprechenden Weiterleitungs- und/oder Verarbeitungsoptionen für die Anforderung aus.

- Ein rund um die Uhr verfügbares Service Desk kann dringende Serviceanforderungen automatisch an den entsprechenden Dienstleister weiterleiten, ohne dass ein manuelles Eingreifen erforderlich ist
- Identifizierung des Zeitpunkts der Serviceverfügbarkeit, der voraussichtlichen Reaktionszeit und der Zeit bis zum Abschluss der Aufgabe
- Außergewöhnliche Wertschöpfung für Unternehmen mit umfassenden Dienstleistungskatalogen und einem großen Mitarbeiterbestand durch die Standardisierung verfügbarer Services und die Durchsetzung vordefinierter Richtlinien
- Demonstration einer professionellen Betriebsführung durch die Bereitstellung einer einfach zu verwendenden und dennoch stabilen Lösung

## Reduzierung von administrativen Gemein- und sonstigen Kosten

Die unternehmensweite Nutzung von selbsterklärenden Internetformularen verringert in hohem Maße die Arbeitslast und die am Service Desk zur Planung, Bearbeitung und Weiterverfolgung erforderlichen Mitarbeiter. Zusätzlich müssen Manager dank der Bereitstellung von ARCHIBUS-Service Desk keine täglichen Verwaltungsaufgaben mehr durchführen und können so mehr Zeit auf die Verbesserung der Gesamtdurchführung von Dienstleistungen zu geringeren Kosten verwenden. Die automatisierten Workflow-Prozesse der Anwendung verbessern die Bereitstellung von Dienstleistungen bei niedrigen Kosten.

- Standardisierte Serviceangebote zur Senkung der Betriebskosten, Vermeidung kurzfristiger Servicebereitstellung und Erhöhung der Gesamttransparenz der Dienstleistungsbereitstellung
- Rationalisierte Kommunikation in Bezug auf Benutzeranforderungen durch automatische Rückmeldung über eine Statusseite oder per E-Mail-Benachrichtigung bei einer Änderung des vordefinierten Anforderungsstatus
- Automatisierte Eskalationen zur Vermeidung von kostenintensiven Verzögerungen durch Nichtbeantwortung von Anforderungen
- Erstellung von Workflow-Parametern zur neuen Priorisierung von Anforderungen, wenn andere Anforderungen erledigt sind

## Kontrolle des Leistungsvertrags-Hilfemanagements

- Über eine intelligente Leistungsvertragsauswahl können Anforderungen basierend auf Bedarfsart, Autorisierungsebene, Kompetenz und Ressourcen zugewiesen werden, die zur Erfüllung der Anforderung nötig sind
- Es können automatische Weiterleitungen eingerichtet werden, die Anforderungen nach erforderlichen Genehmigungen enthalten und, basierend auf dem Leistungsvertrag, dringende Anforderungen innerhalb weniger Sekunden nach deren Einreichung an Dienstleister weiterleiten

- Durch die nahtlose Integration mit der Anwendung ARCHIBUS-Störungsarbeit kann bei Wartungsproblemen eine Serviceanforderung in eine Arbeitsanforderung umgewandelt werden. Dabei werden dieselben Leistungsverträge verwendet, um sicherzustellen, dass die Ziele erreicht und der Arbeitsauftragsstatus berichtet werden.

## Verbesserung von Messungen und Leistung

Mit Service Desk werden Reaktionszeiten und Zeitdauer bis zum Abschluss gemessen und mit den Anforderungen der Leistungsverträge verglichen. Dies trägt dazu bei, Probleme zu erkennen, und unterstützt die korrekte Zuteilung der erforderlichen Ressourcen. Des Weiteren bietet diese Anwendung Analysewerkzeuge und andere Optionen, mit denen Manager folgende Möglichkeiten haben:

- Serviceanforderungen nach Bereich, Abteilung oder Gebäude analysieren, um Ausgabetrends für Ressourcen und potenzielle Problembereiche zu identifizieren
- Zusammenfassungsberichte nutzen, die Einblicke in Ausgabenmuster und somit einen besseren Überblick über Ressourcen gewähren und den Budgetierungsprozess unterstützen
- Auf einfache Weise Berichte zu Kennzahlen erstellen, um die Übereinstimmung mit internen Standards und Benchmarks zu bewerten
- Die Kundenzufriedenheit durch effizient ausgeführte Dienstleistungen erhöhen, die den Anforderern Hilfe zur Selbsthilfe unter Beachtung ihrer zeitlichen Beschränkungen bieten

