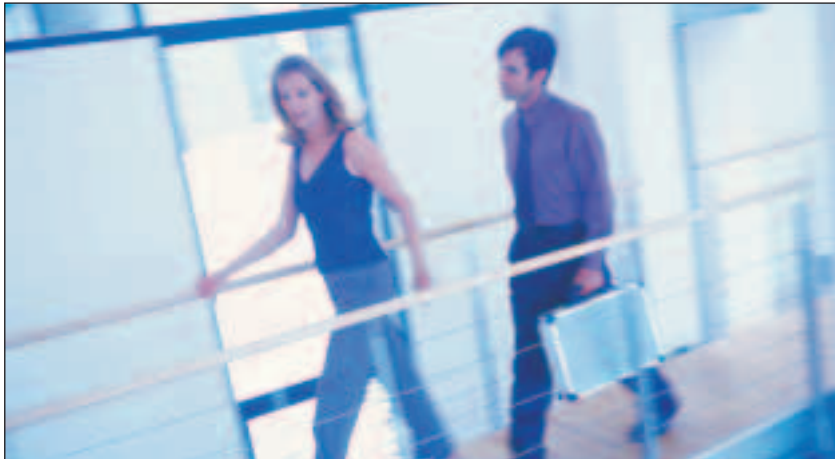


Service & Helpdesk Management on demand

Wirtschaftliche Komplettlösung
für effizientes Helpdesk-Management.



Highlights

- **Troubleshooting und Asset-Management ohne Investition in Hard- und Software oder laufenden Betrieb**
- **Zentrale Verwaltung von Inventardaten und Problem-Tickets**
- **Aktuelle Verfügbarkeitsstatus jederzeit von jedem Ort abrufbar**
- **Modularer Aufbau der Leistungen erlaubt exakte Anpassung an Unternehmensbedarf**
- **Entlastet IT-Mitarbeiter von Nutzerbetreuung**
- **Implementierung innerhalb weniger Tage**

Hilfe on demand: ServiceDesk²:

Obwohl professionelle Helpdesks für jedes Unternehmen unentbehrlich sind, wäre der Aufbau einer hochleistungsfähigen Helpdesk-Institution für kleine und mittlere Unternehmen mit hohen Kosten verbunden. Für sie bietet IBM ein Konzept an, das eine transparente Darstellung, Überwachung und Dokumentation der gesamten IT-Landschaft sowie ein schnelles und effizientes Management von Störungen ermöglicht – ohne Investitionen in Hard- oder Software! Kernstück der Lösung ist das ServiceDesk SD² des IBM Business Partners SolveDirect, ein Helpdesk- und Reporting-System, das als zentral verwaltete Application-Service-Provider-Lösung zur Verfügung gestellt wird. Das heißt: Es ist lediglich ein Internetzugang erforderlich, um auf diese Tools zugreifen zu können! SD² ermöglicht wirtschaftliches Service- und Helpdesk-Management mit 7x24-Verfügbarkeit. Um an die Anforderungen von Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen anpassbar zu sein, ist SD² stark

modular aufgebaut. Die wesentlichen Bausteine von SD² unterstützen Sie in folgenden Bereichen:

- *Störungsverwaltung (Incident & Problem Management)*
- *Technikersteuerung (Eskalations-Management)*
- *Berichtswesen (SLA Management)*
- *Inventarverwaltung (Asset & Configuration Management)*

Supportanfragen an die richtige Adresse.

Das Modul Störungsverwaltung (SD.call) bietet viel mehr als nur ein Spreadsheet – und schon dabei das Budget. Die Formulare zur Fehlermeldung (Tickets) können in verschiedenen Kontexten eröffnet werden: entweder bezogen auf den Nutzer, das Gerät oder die Anwendung oder auf einen Servicevertrag. Je nach Konfiguration werden die Tickets intern an einzelne Techniker, Spezialisten und Supportgruppen oder an externe Provider und Lieferanten weitergeleitet (SD-dispatch). Dort können sie nach Problemtyp, Fehlertyp sowie Priorität kategorisiert und mit Statuswechsel bearbeitet werden. Eine Calltracking-Liste mit Filter und Sortierfunktion ermöglicht es, die Ticketbearbeitung zu überblicken und zu steuern.

Auf Knopfdruck alles im Überblick.

Das Berichtswesen-Modul von SD² (SD.report) ermöglicht es Ihnen, die Verfügbarkeit Ihrer IT anhand von Ticketvolumen zu dokumentieren und nach den unterschiedlichsten Kriterien

zu analysieren: nach Zeitzyklen (Jahr, Monat, Woche, Tag), nach Lieferanten, Lokationen, Komponenten, Verträgen, Status oder Prioritäten. Servicelevel können im Durchschnitt, als Verteilung und als Abweichung zur Analyse von ‚Ausreißern‘ sichtbar gemacht werden, ebenso die Servicezeiten, aufgefächert in Beantwortungs-, Reaktions-, Lösungs- und Reparaturzeiten im Durchschnitt und als Verteilung. Die mit SD.report gewonnenen Daten liefern eine gute Entscheidungsbasis für weitere Investitionen in IT-Systeme.

Immer auf dem neuesten Stand.

Mit dem Inventarverwaltungs-Modul (SD.inventory) lässt sich jederzeit der aktuelle Stand Ihrer installierten Hard- und Software abrufen und einsehen. Das erleichtert im Großen die Verwaltung verschiedener Lokationen und Standorte und im Kleinen die Verwaltung von Hardware- und Softwarekomponenten. Diese können mithilfe von SD.inventory problemlos sowohl einzelnen Serviceverträgen und Servicelevels als auch den jeweiligen Lokationen zugeordnet werden. In dieses Ordnungssystem können auch die Nutzer einbezogen werden: SD.inventory dokumentiert, wer auf welche Komponenten zugreift. Veränderungen des Komponentenssembles durch Neuinstallationen, Umverteilung, Hinzufügen und Wechsel sind über so genannte IMAC-Funktionen (Install, Move, Add, Change) ebenfalls möglich. Komponenten-Historien werden automatisch erstellt. Ferner ist SD.inventory mit einer Upload- und Download-Funktion von Daten (CSV-Dateien) ausgestattet.

Weitere Optionen.

Weitere Module von SD² beinhalten Tools, die untereinander frei kombinierbar sind und so zu unternehmensspezifischen Supportlösungen für die unterschiedlichsten Aufgaben zusammengestellt werden können, wie z. B.

- *Wissens-Management*
- *Ersatzteilelogistik*
- *Mobility-Funktion*
- *Service-Portallösungen*

IBM geht noch einen Schritt weiter: Nicht nur die Helpdesk-Lösung SD² ist on demand zu haben, sondern auch das Expertenwissen, das den Inhalt von Helpdesk-Leistungen und optimales Service-Management ausmacht. Durch die Zusammenarbeit mit dem IBM Tochterunternehmen csg Computerservice GmbH kann über SD² eine umfassende Bandbreite an IT-Helpdesk-Leistungen erbracht werden. SD² ist online jederzeit über industrieübliche Browser erreichbar. Diese Dienste können optional zusammen mit SD² on demand bezogen werden.

Ihre Vorteile auf einen Blick.

Einer der größten Vorteile von SD² ist, dass die Lösung online jederzeit und an jedem Ort über industrieübliche Browser verfügbar ist. Mit geringem Aufwand können Anpassungen an Ihre unternehmensspezifischen Strukturen durchgeführt werden. Dabei kommen die Kosten- und Einführungs-vorteile einer zentral verwalteten ASP-Lösung zum Tragen:

- *Planbare und flexibel skalierbare Kosten*
- *Rasche Einführung innerhalb weniger Tage*
- *Keine Hardware- oder Software-Anschaffung*
- *Kein Administrationsaufwand für den Betrieb des Helpdesk-Systems*
- *7x24-Stunden-Verfügbarkeit und hohe Datensicherheit*
- *Angelehnt an ITIL Best Practices*
- *In allen angeführten Modulen besteht die Möglichkeit, Daten zu exportieren und Basisdaten zu importieren*
- *Zugriff über PDA und Mobiltelefon möglich*
- *Bei Bedarf: Erbringung von Helpdesk-Leistungen durch csg*

Interessiert?

Wenn Sie mehr über SD² erfahren wollen, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder direkt an

Heinz von der Weyden

IBM Deutschland

E-Mail: D1VDWE@de.ibm.com

Ines Böhm

IBM Deutschland

E-Mail: Ines.Boehm@de.ibm.com

Besuchen Sie uns im Internet unter **ibm.com/de**



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GT12-6489-00 (03/2005)