

FrontRange ITSM Service Desk QuickStart Package

Ihre Anwender haben den besten Support verdient

Das Service Desk ist die Visitenkarte der IT, mit seiner Leistungsfähigkeit steht und fällt die Zufriedenheit der Benutzer und damit auch die Beurteilung der Leistung der IT durch die User. Warum sollten Sie sich also der Gefahr aussetzen, durch den Einsatz unzureichender Tools wie E-Mail als Ticketsystem, Word-Dateien als Knowledge Base und Excel-Dateien als Inventardatenbank Ihren Erfolg aufs Spiel zu setzen?

Sie setzen schon ein Ticketsystem ein? Dann sollten Sie sich fragen, ob Ihre Support-Mitarbeiter mit dem vorhandenen System optimal unterstützt werden, um sich in erster Linie auf die Behebung von Störungen konzentrieren zu können. Und Sie sollten hinterfragen, ob Sie über ausreichende Informationen verfügen, um Ihren Support zu steuern und strategisch zu optimieren.

Mit Fronrange ITSM die ITIL-Best Practices nutzen

FrontRange ITSM 7 stattet Ihr Support-Team mit einem State-of-the-Art Service Desk mit Incident- und Problem-Management-System aus. Analysieren Sie mit dem Tool auftretende Störungen, schaffen Sie effizient Abhilfe und stellen Sie den betroffenen Service schnell wieder her durch:

- neueste ITIL-Best Practice-Vorgehensweise durch Erfassung und Bearbeitung von Incidents und Service Requests
- Benachrichtigungen und automatische Eskalationen, um Routineaufgaben zu automatisieren
- leicht zugängliches Wissensmanagement, Drill Down-Analytik
- Selfservice-Portal, um den Service Desk vom Telefonieren zu entlasten
- automatisiertes Durchsuchen behobener Incidents und der Wissensdatenbank nach einer Lösung für die aktuelle Störung
- SLA-Ampeln und Eskalationsablauf, um sicherzustellen, dass die tatsächliche Lösung mit dem festgelegten Ziel synchron bleibt
- Dashboards und Reports für einfaches und zeitnahes Informieren über die aktuelle Situation
- Vorlagen zur schnellen Erzeugung häufig auftretender Incidents
- E-Mail-Benachrichtigungen an User beim Durchlaufen der Bearbeitungsstufen des Incidents
- E-Mail-Verarbeitung (Incident-Erfassung per E-Mail) über POP3 und IMAP-Schnittstelle
- Auftragsvergabe an interne und externe Dienstleister

▪ eine überarbeitete Workflow-Engine, die einfach an Ihre Abläufe angepasst werden kann

▪ in Ihre bestehenden Strukturen integrierte Incident-Eskalationen

Mit der Einführung eines integrierten Service Desk für das Störungsmanagement kann Ihr IT-Support vom simplen Problemlösen zum mehrstufigen Resolution Center avancieren.

Dieser Übergang vom passiven zum proaktiven Service Management hilft Ihnen, eine straffere Organisation zwi-

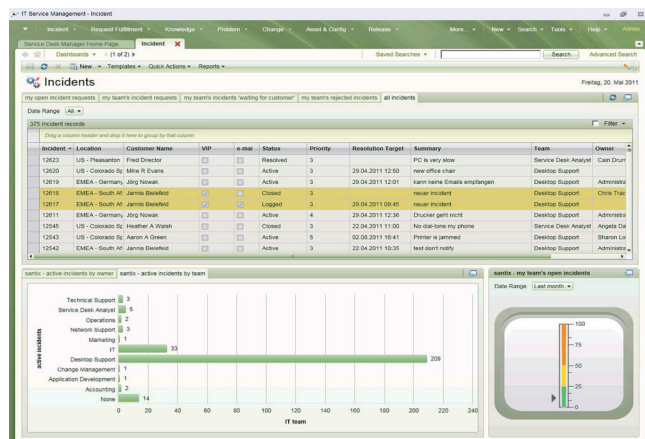
Auf einen Blick

Funktionen

- Service Desk und Incident Management
- Effiziente und intuitive Benutzeroberfläche
- Zahlreiche Dashboards und Reports
- Mehrstufige Eskalation
- Umfangreiche E-Mail-Integration
- ITIL-Best Practise
- Modular erweiterbar
- QuickStart-Paket, Erfahrung aus zahlreichen Projekten, die Sie bei Installation und Inbetriebnahme unterstützt

Highlights

- santix als erfahrener und innovativer IT-Service-Management-Spezialist bürgt für effiziente und zuverlässige Implementierung, Einführung und Funktion der Lösung.
- FrontRange Solutions liefert mit Discovery und DSM eine erprobte PC Lifecycle Management-Suite und mit ITSM eine führende ITIL-basierende Service Desk-Lösung.



schen IT und Business zu schaffen und optimiert damit Service und ROI der IT insgesamt.

santix QuickStart Value Added

Mit dem santix QuickStart-Paket können Sie schnellstmöglich das ITSM-Tool nutzen: Das santix QuickStart-Paket für FrontRange ITSM liefert Ihnen ein vorkonfiguriertes, Out-of-the-Box ablauffähiges Service Desk- und Incident Management-System auf Basis von FrontRange ITSM 7. Während der Installation vor Ort importieren die santix-Consultants lediglich Ihre Benutzerdaten aus dem Benutzer-Directory und belegen Auswahltabellen mit Ihren ganz individuellen Vorgaben.

Im Rahmen des santix QuickStart-Pakets erhalten Sie auch folgende FrontRange ITSM-Erweiterungen:

- Zuweisung von Incidents an 2nd Level anhand der gewählten Support-Kategorie (Hinterlegung von 2nd Level-Gruppen zu Supportkategorien)
- Anzeige der Incidents im Dashboard automatisch gefiltert anhand des angemeldeten IT-Mitarbeiters und seinen zugehörigen Supportgruppen
- E-Mailbenachrichtigungen an Supportgruppen bei Durchlaufen der Bearbeitungsstufen
- 3-stufige Eskalation bei Ablauf von 50, 70 und 90 Prozent der Bearbeitungsdauer, Breach der SLA bei 100 Prozent
- Wiedervorlage-Funktion für Incidents
- E-Mailversand an Kunden bei Rückfragen des Service Desks inklusive der Möglichkeit, Anhänge mit-zuversenden
- Pausieren des SLA, solange der Incident beim Kunden liegt
- Farbliche Kennzeichnung bei Incidents von VIP-Usern
- Kein Benachrichtigungsversand bei bestimmten Incidents

Eine gute Investition in die Zukunft!

Spätere Änderungen und Erweiterungen an der neuen Service Desk-Software? Kein Problem! FrontRange ITSM verfügt über eine einfache und intuitive Benutzeroberfläche, mit der Sie und Ihre Mitarbeiter selbstständig Konfigurationseinstellungen ändern und neue Funktionen hinzufügen können.

FrontRange ITSM ist eine modular erweiterbare Pro-

duktfamilie. Sie können die vorhandene Lösung einfach durch Module für die Prozesse Problem, Change, Configuration, Release und Service Level Management erweitern.

Integriertes Client Lifecycle-Management

Die DSM Client Suite umfasst u.a. folgende Funktionen:

- Discovery (Inventarisierung)
- Softwareverteilung
- Patch Management
- License Management
- OS-Installation

FrontRange ITSM kann mit der FrontRange DSM Client Suite integriert werden und bietet danach folgende zusätzliche Vorteile:

- Integrierter Zugriff auf aktuelle Hardware- & Software-Inventardaten des Benutzers aus dem Discovery
- Entlastung des 2nd Levels durch integrierten Zugriff auf PC Lifecycle-Management-Funktionen

santix bietet darüber hinaus ein Windows 7 Migration-Paket auf Basis der DSM Client Suite an.

Lizenzmodelle und Preise

Die FrontRange ITSM Service Desk-Lösung wird nach Anzahl der Nutzer im Support lizenziert. Das Service Desk QuickStart-Paket beläuft sich auf € 5000,- und umfasst Installation, Konfiguration und Einführung.

santix, Ihr IT-Management-Lösungspartner

santix ist seit Gründung vor zwei Jahrzehnten ein unabhängiges, führendes Beratungs- und Lösungshaus für alle operativen, taktischen und strategischen Aspekte des IT-Managements und Reseller bekannter IT-Management-ProduktHersteller.

Das Motto „Integrating IT & Business“ beschreibt die Leistung umfassend:

- Integration – um aus einzelnen Technologien umfassende Lösungen für Sie zu erstellen – ist unsere Aufgabe.
- Wir bekennen uns zur IT als Schlüsselfaktor für Ihr Geschäft.

▪ santix AG
Freisinger Str. 9
D-85716 Unterschleißheim
Tel. +49 (0)89 321 506-0
Fax +49 (0)89 321 506-99
info@santix.de
www.santix.de

▪ santix austria
Weißleiten 13
A-6393 St. Ulrich a.P.
Tel. +43 (0)5354 57057
info@santix.at
www.santix.at

▪ santix schweiz AG
Dufourstr. 101
CH-8008 Zürich
Tel. +41 (0)44 430 1900
Fax +41 (0)44 430 1904
www.santix.ch

www.santix-automotive.de