



Wählen Sie eine Help Desk-Lösung, die zu Ihnen passt

Jedes Unternehmen ist anders. Bei der Optimierung ihrer Help Desk-Prozesse benötigen die meisten Unternehmen jedoch Unterstützung. Numara® Track-It!® bietet Ihnen eine einzige, einfach zu installierende und problemlos zu verwaltende Plattform für alle Ihre Help Desk- und Asset Management-Anforderungen.

Produktvorteile

Die Implementierung einer umfassenden Lösung zur Unterstützung bewährter Prozesse verschafft Ihrer Organisation folgende Vorteile:

Reduzierung der IT-Ineffizienzen:

Die Automatisierung wichtiger Geschäftsprozesse spart Zeit und Geld; die Nutzung einer integrierten Vorgehensweise eliminiert die planlose Handhabung von wiederholt ausgeführten Vorgängen. Track-It! hilft Ihnen durch die Unterstützung von ITIL Best Practices, effizienter zu arbeiten.

Erfolgreiche Ausführung wichtiger Managementaufgaben:

Sorgen Sie für die Implementierung der optimalen Mischung von Automatisierungstechnologie und Prozessen. Track-It! liefert dabei die Tools, die Sie zur Handhabung von Vorfällen, Problemen, Änderungen und Assets benötigen – und das alles ohne großen Konfigurationsaufwand.

Reduzierung wiederholt auftretender Vorfälle:

Eine permanente Lösung ist effizienter als eine einmalige Korrektur und trägt zur Verhinderung wiederholter Vorfälle bei. Wenn Sie Vorfälle am Help Desk proaktiv verwalten, reduzieren Sie die Auswirkungen von Vorfällen und sorgen für eine höhere Systemverfügbarkeit.

Track-It! HelpDesk steht im Mittelpunkt der Track-It!-Lösungsfamilie, die eine 360-Grad-Sicht auf Ihre Arbeitsaufträge und Änderungsanforderungen bietet. Für die IT-Abteilungen stehen Kundenzufriedenheit, verbesserte Lösungsraten, niedrigere Kosten und die Einhaltung der Best Practices der Branche an erster Stelle. Track-It! hilft Ihnen dabei, Prozesse zu automatisieren und eine Wissensdatenbank mit Lösungen aufzubauen, wodurch schnellere und genauere Problembhebungen bei Endnutzeranfragen ermöglicht werden. Indem Sie Ihre manuellen Prozesse in eine automatisierte Help Desk-Lösung umwandeln, können Sie Anrufe schneller bearbeiten und Daten bei Bedarf zur Verfügung stellen.

Die Freiheit, einfach... die Kundenzufriedenheit zu erhöhen

Bei den meisten IT-Abteilungen besteht hinsichtlich der Kundenzufriedenheit ein ständiger Optimierungsbedarf. Doch wie sollen diese Verbesserungen umgesetzt werden? Numara Track-It! hilft Ihnen dabei, manuelle Prozesse zu automatisieren, wodurch Ihre Endnutzeranfragen schneller und genauer bearbeitet werden können.

Durch die Integration Ihrer manuellen Prozesse in eine automatisierte Help Desk-Lösung wird das Vertrauen Ihrer Nutzer bei Help Desk-Anfragen erhöht. Wichtige Help Desk-Aufgaben werden nicht mehr auf Notizblöcken festgehalten, nur um anschließend irgendwo verlegt zu werden. Die neue, für Ihre Nutzer erkennbare Struktur führt dazu, dass Anrufe schneller bearbeitet werden können und die benötigten Daten stets verfügbar sind. Jede einzelne Help Desk-Anfrage wird mit den Details aufgezeichnet, die für künftige Audits und Berichte erforderlich sind. Die Numara Track-It! HelpDesk-Lösung hilft Ihnen dabei, bessere Prozesse zu entwickeln, das Wissen in Ihrem Unternehmen zu organisieren und Probleme schnell zu lösen.

Wichtig ist, dass Sie Ihren Kunden flexible Kommunikationsmöglichkeiten bieten. Mit Numara Track-It! HelpDesk haben Ihre Kunden die Freiheit, den Interaktionskanal zu wählen, der ihnen am meisten zusagt. Benutzer können z. B. das Self-Service-Webportal in Anspruch nehmen, Arbeitsaufträge per E-Mail abgeben oder telefonisch Support einholen. Dabei können Sie einen Top-Service bieten, ganz gleich, wie Ihre Benutzer mit Ihnen interagieren.

Wissensdatenbank-Lösungen, Self-Service rund um die Uhr und Online-Statusprüfungen mit einem gestrafften Prozess bei der Verwaltung von Help Desk-Anfragen werden das Vertrauen Ihrer Nutzer erhöhen, wenn diese eine Anfrage bei einem Help Desk-Mitarbeiter stellen. Mit automatisierten Kundenumfragen stellen Sie zudem sicher, dass Ihre Mitarbeiter einen erstklassigen Support bieten und Ihre Benutzer zufrieden sind. Nutzen Sie dazu das optionale Add-On Track-It! Web Survey.

Die Freiheit, einfach... die Lösungsquoten zu erhöhen

Jeder Help Desk muss einen Messwert besonders aufmerksam verfolgen: die Lösungsquote. Die Optimierung des Erfolgs jedes einzelnen Kontakts mit dem IT-Support ist für den Geschäftserfolg und die Kundenzufriedenheit besonders wichtig. Wenn die richtigen Ressourcen und Verfahren aufgebaut werden, können die IT-Support-Mitarbeiter schnell und effizient arbeiten, wodurch sich Probleme mit minimalem Zeitaufwand vom Help Desk lösen lassen.



Produktfunktionen:

Nach der Installation können Sie Ihre manuellen Aufgaben automatisieren, indem Sie Ihre eigenen Geschäftsregeln anwenden:

- Mit der erweiterten Benachrichtigung können Sie den Antragsteller und/oder Techniker über verschiedene Stadien eines Arbeitsauftrags informieren (erstellt, abgeändert, vor dem Fälligkeitsdatum, überfällig und/oder abgeschlossen).
- Mit den Eskalationsregeln können Warnungen bezüglich Fälligkeitsterminen und Eskalationen auf Grundlage von Zeiträumen bis zum jeweiligen Fälligkeitstermin erstellt werden.
- Scheduled Work Order automatisiert wiederholt auftretende Aufgaben und Aktivitäten, z. B. vorbeugende Wartungsmaßnahmen.
- Mit Vorlagen können Vorfälle schnell und genau protokolliert werden. Mit Arbeitsauftragsvorlagen werden dabei häufige Vorgänge wie Passwortrücksetzung und Aufgaben im Zusammenhang mit Neueinstellungen erledigt.

Wenn den Benutzern schneller Service geboten werden soll, ist die Erreichbarkeit besonders wichtig. Über das Track-It! Self-Service-Webportal können Ihre Endnutzer neue Arbeitsaufträge übermitteln, den Status bestehender Aufträge anzeigen und nach Lösungen für ihre Probleme suchen. Ihre Help Desk-Techniker können anschließend über einen installierten Windows-Client oder einen Webbrowser auf Numara Track-It! HelpDesk zugreifen. Auch von unterwegs haben Techniker über einen Mobilgerätebrowser Zugriff auf Track-It! HelpDesk und Solutions. Ihre Techniker können ihrer Arbeit also überall nachgehen. Es gibt keinen Grund für sie, am Schreibtisch Zeit zu verschwenden. Stattdessen können sie im Unternehmen unterwegs sein, Aufgaben erledigen, ihre ausstehenden Aufträge remote prüfen und Ergebnisse unmittelbar protokollieren.

Wissensmanagement ist ein weiterer wichtiger Faktor bei der schnellen Lösung von Problemen. Numara Track-It! HelpDesk bietet eine stabile Wissensdatenbank, in die Sie Lösungen einspeichern können, die den speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen. Diese können jedes Mal von Ihren eigenen Mitarbeitern eingegeben werden, wenn ein Problem behoben wurde, damit sie künftig bei ähnlichen Situationen wiederverwendet können. Das Wissensmanagement gehört zu den wichtigsten Prozessen beim Help Desk-, Vorfalls-, Problem- und Änderungsmanagement. Mit dem richtigen Wissensmanagement können Sie sicherstellen, dass während des gesamten Service-Lebenszyklus zuverlässige und sichere Informationen verfügbar sind und die richtigen Informationen an den entsprechenden Mitarbeiter weitergeleitet werden, damit dieser fundierte Entscheidungen treffen kann. Mit Numara Track-It! können Sie Informationen in einer einfach durchsuchbaren Wissensdatenbank speichern. Techniker und Endnutzer haben somit jederzeit Zugriff auf die gleichen Informationen.

Zuletzt bieten Service Level Agreements (SLA) die Sicherheit, dass Anfragen zeitgerecht bearbeitet werden. Numara Track-It! HelpDesk bietet benutzerfreundliche Vorlagen, mit denen die Benutzer Regeln für Benachrichtigungen und Eskalationsprozesse erstellen und auf diese Weise ihre Service Level Agreements einhalten können.

Die Freiheit, einfach... **Technologiekosten zu senken**

Jedes Unternehmen möchte Kosten sparen und gleichzeitig einen besseren Service bieten. Ohne die passende Lösung ist dies jedoch nur schwer umzusetzen. Die Implementierung von Numara Track-It! HelpDesk ist viel einfacher als die Implementierung von Lösungen unserer Mitbewerber und ermöglicht Ihnen die Automatisierung von Prozessen, die zuvor manuell ausgeführt wurden, z. B. E-Mail-Benachrichtigungen, SLA-Warnungen, qualifikationsbasierte Anrufverteilung, Prüfpfade, Berichterstattung und mehr.

Die Freiheit, einfach... **die Best Practices der Branche umzusetzen**

Sie können Ihr Geschäft nur dann rentabel betreiben, wenn Sie die IT auf Ihre Geschäftsziele abstimmen und damit die optimale Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Sicherheit und IT-Leistungsfähigkeit sicherstellen. Track-It! ermöglicht Ihnen die Automatisierung manueller Prozesse, wie E-Mail-Benachrichtigungen, SLA-Warnungen, qualifikationsbasierte Anrufverteilung, Prüfpfade und mehr, sodass Sie für Ihre Endnutzer durchgehend verlässliche Reaktionszeiten und Problemlösungen bereitstellen können. Gut geschulte Mitarbeiter und abgestimmte Prozesse sind zwar wichtig, noch wichtiger ist jedoch eine umfassende und benutzerfreundliche Help Desk-Software.

Mit den Best Practices optimieren Sie Ihre Geschäftsabläufe, indem Sie überflüssige Arbeit eliminieren und zentrale Prozesse integrieren. So lernen Sie aus vergangenen Erfahrungen und ermöglichen einen IT-Service höchster Qualität. Die allgemeine Servicequalität in Ihrem Unternehmen, zufriedener Mitarbeiter und eine schnellere Reaktionszeit hängen von der eingesetzten Help Desk-Lösung ab. Die richtige Lösung bedeutet niedrigere Kosten und höhere Produktivität für Ihr Unternehmen.

Track-It! family

- HelpDesk
- Change
- Inventory
- KnowledgePaks
- Remote
- Barcode
- PC Migrate
- Survey

Über uns

Numara® Software ist ein führender Anbieter integrierter IT-Management-Lösungen für Desktop Management, PC-Lifecycle-Management, Sicherheits- und Lizenzmanagement, Help Desk und Service Desk. Die Produkte der Numara® FootPrints®- und Numara® Track-It!®-Lösungsfamilien, die zur Optimierung des IT-Managements konzipiert sind, werden weltweit an über 50.000 Kundenstandorten zur Unterstützung von nahezu 20 Millionen IT-Assets eingesetzt.



freedom
to simply choose
the right solution for you