



LANDesk® Self Service

Mehr Service. Mehr Möglichkeiten.





Mehr Service. Mehr Möglichkeiten.

Mit LANDesk® Self Service erhalten Mitarbeiter und Kunden über eine webbasierte Schnittstelle Zugriff auf Servicedesk-Informationen und Wissensinhalte. LANDesk Self Service ist flexibel konfigurierbar und lässt sich nahtlos in vorhandene Intranets oder Websites integrieren. Sie können beliebig viele Register oder Seiten definieren und damit verschiedene Einstiegspunkte in den Informationspool des Servicedesks schaffen. Jeder Einstiegspunkt bietet Zugriff auf bestimmte Services, mit denen beispielsweise Servicefälle gemeldet und verfolgt oder FAQs und Wissensbasen abgefragt werden können.

Mehr Profil für die Serviceabteilung

LANDesk® Self Service stärkt das Profil jeder Serviceabteilung, unabhängig von Typ oder Branche des Unternehmens. Damit kann nicht nur unternehmensweit schnell und bequem auf wichtige, zentral vorgehaltene Informationen zugegriffen werden, sondern auch auf Funktionen interner oder externer Servicedesks, z. B. IT, Personal, Technik oder Kundendienst.

LANDesk Self Service informiert Nutzer über geplante Wartungsmaßnahmen im Netzwerk oder den vorübergehenden Stillstand wichtiger Systeme und verhindert so unnötige Anrufe beim Servicedesk. Andere Abteilungen wie Personal oder Technik können mit LANDesk Self Service Informationen und Serviceleistungen effizienter verfügbar machen. In jedem Fall wird die Serviceabteilung von Mitarbeitern und Kunden als proaktiv, informativ und hilfreich wahrgenommen.

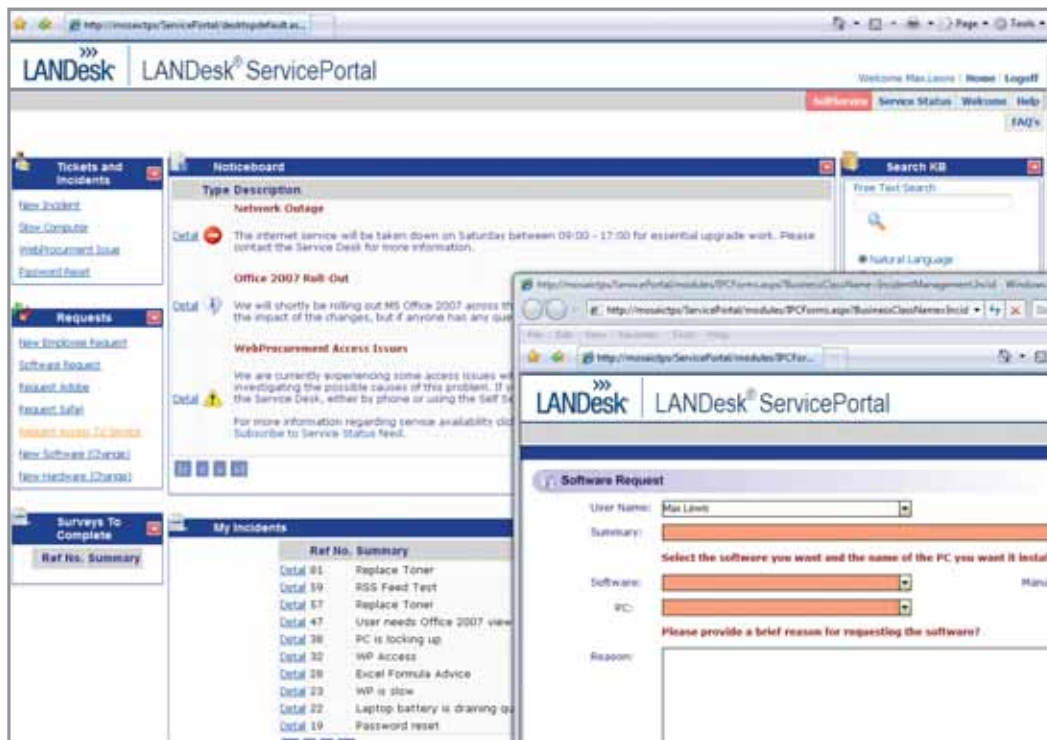
Mehr Selbstverantwortung für Kunden und Nutzer

LANDesk® Self Service ermöglicht Nutzern, Serviceereignisse selbst zu protokollieren oder Einsätze anzufordern und entlastet so den Servicedesk, ohne die Supportqualität zu beeinträchtigen. Standardereignisse werden sofort in das System übernommen und können danach selbständig aktualisiert und gegebenenfalls geschlossen werden. Dabei lässt sich flexibel festlegen, welche Informationen die Nutzer angezeigt bekommen und wie viel Kontrolle sie über ihre Servicefälle erhalten.

Weitere Möglichkeiten, Probleme selbständig zu lösen, bieten sich durch die Einbindung von LANDesk® Active Knowledge, FAQs und andere Wissensbasen.

Mehr Konsistenz im Support

LANDesk® Self Service sorgt dafür, dass Support jederzeit verfügbar ist. Für einen zentralen Servicedesk ist es häufig problematisch, geografisch weit auseinander liegende Standorte zu betreuen, deren Arbeitszeiten möglicherweise außerhalb der Betriebszeiten des Servicedesks liegen. Mit LANDesk Self Service können Nutzer rund um die Uhr auf Servicedesk-Funktionen zugreifen, um Probleme zu melden, Informationen abzurufen und selbständig nach Lösungen zu suchen – ganz gleich, wo sie sich befinden und zu welcher Tages- oder Nachtzeit sie Hilfe benötigen.



LANDesk® Self Service

Die Vorteile

- Positives Image des Servicedesks als zentrale, unternehmenswichtige Anlaufstelle
- Schneller, standortunabhängiger Zugriff auf themengerechte Informationen
- 24 x 7-Service ohne zusätzliche Ressourcen
- Weniger unstrukturierte oder unvollständige Servicemeldungen per E-Mail
- Service- und Änderungsanforderungen auch ohne direkten Kontakt zum Servicedesk
- Schnelle und bequeme Informationsabfrage ohne Anruf beim Servicedesk
- Selbständige Problemlösung dank intuitiv bedienbarer Benutzeroberfläche
- Anzeige individuell angepasster Inhalte je nach Konfiguration und Nutzer- bzw. Kundenprofil
- Läuft über den gewohnten Browser, keine zusätzliche Software erforderlich

Wichtige Merkmale

NoticeBoard

- Schnelle, bequeme Veröffentlichung wichtiger Mitarbeiter- und Kundeninformationen
- Anzeige von Nachrichten für alle Nutzer
- Komfortable Nachrichtenverwaltung
- Wiederverwendung abgelaufener Nachrichten
- Verknüpfung von Nachrichten mit Dokumenten oder Websites

'My Status'

- Sofortiger Zugriff auf nutzerspezifische Informationen
- Grafische Darstellung von Service- und Änderungsanforderungen
- Fortschrittskontrolle aller Servicevorgänge des Nutzers
- Anzeige und Aktualisierung von Detailinformationen
- Anpassung der 'My Status'-Anzeige

'Support Me'

- Entlastung des Supports durch selbständige Servicemeldungen und -anforderungen
- Schnelle Systemerfassung durch vorgegebene Eingabemasken
- Eingabe von Serviceanforderungen durch Endnutzer
- Eingabe von Änderungsanforderungen durch Endnutzer
- Verknüpfung mit häufig nachgefragten Themen
- Vergabe einer Call ID für weitere Referenzierung

Links und Webseiten

- Verknüpfung mit nützlichen Websites, Dokumenten und Formularen
- Bearbeitung angezeigter Texte
- Komfortable Linkverwaltung
- Einbindung vorhandener Webseiten

Fragen und Antworten

- Veröffentlichung von Fragen in der User Community
- Zustellung der Antworten über einen E-Mail-Link
- Fördert die Kommunikation und den Austausch von Wissen zwischen Nutzern

FAQs

- Informationen zu häufig auftretenden Fragen oder Problemen
- Links zu weiterführenden Websites oder Dokumenten
- Komfortable FAQ-Verwaltung

Wissensbasis

- Durchsuchen der LANDesk Wissensbasis
- Nach Relevanz geordnete Ergebnisse
- Informationen können nach Brauchbarkeit bewertet werden

Administration

- Zugriffskontrolle und Anpassung an das Corporate Image
- Personalisierung der Benutzeroberfläche (Register und Seiten) je nach Nutzer
- Nutzer-, Rollen- und Rechteverwaltung

Webtechnologie

- Browserbasiert
- Integrierte E-Mail-Funktion
- Einfache Integration mit anderen Anwendungen über LANDesk .NET Webservices
- Schnelle Implementierung, minimaler Trainings- und Verwaltungsaufwand

Abfragen

- Anzeige von Nutzer- oder Systemabfragen
- Ändern des Anzeigeformats
- Abfragen laufen in Echtzeit

Weitere Informationen unter www.landesk.de.

Diese Informationen stehen in Zusammenhang mit Softwareprodukten von LANDesk®. Dieses Dokument gewährt keine Lizenz, weder ausdrücklich noch stillschweigend oder in Form einer Duldungsvollmacht. LANDesk garantiert nicht für die Fehlerfreiheit dieser Unterlagen und behält sich das Recht vor, jederzeit und ohne Ankündigung Aktualisierungen, Korrekturen oder Modifikationen an diesen Unterlagen sowie an allen Spezifikationen und Produktbeschreibungen vorzunehmen. Die jeweils aktuellen Produktinformationen finden Sie unter: <http://www.landesk.de>.

Copyright © 2009, Avocent Corporation. Alle Rechte vorbehalten. LANDesk und Avocent sowie die dazugehörigen Logos sind eingetragene Marken oder Marken der Avocent Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA und/oder in anderen Ländern. Für andere Produktnamen oder Marken bestehen möglicherweise Rechtsansprüche Dritter.

LSI-0770UK 0509/JBB/KL/NH

