

USU KnowledgeCenter 5: Professionelle Lösungsdatenbank im IT-Service-Desk

NUTZEN

Damit unterscheidet sich USU KnowledgeCenter von herkömmlichen Knowledge-Management-Lösungen:

- Bereitstellung von Service-Wissen auf einer zentralen Informationsplattform
- Reduzierung der täglichen E-Mail-Flut um bis zu 90% durch die Nachrichtenfunktion
- Deutliche höhere Erstlösungsquote und Selbstoptimierung durch Anwenderfeedback
- Nachweisbare Reduzierung der Call Handling Time um 20-30%
- Drastisch verkürzte Rüst- und Einarbeitungszeiten der Service-Mitarbeiter
- Expertenunabhängigkeit und Lösung komplexer Probleme selbst im First-Level-Support
- Rund 90% geringerer Pflegeaufwand für Entscheidungsbäume
- Nachhaltige Senkung Ihrer Service-Kosten.

Der IT-Service-Desk ist die zentrale Kontaktstelle für IT-Service-Kunden und Anwender – egal, ob für akute Ausfälle, Probleme mit Hard- und Software oder für sonstige IT-bezogene Fragen. Die Kundenzufriedenheit hängt davon ab, wie schnell und abschließend Störungen beseitigt oder Anfragen erledigt werden. Der rasche Zugriff auf relevante Lösungsdokumente und Informationen ist also entscheidend für eine effiziente und qualitätsgesicherte Auskunft. Mit USU KnowledgeCenter setzen Sie eine professionelle Wissensdatenbank im Service ein und schaffen durch die Integration in bestehende IT-Serviceprozesse eine zentrale Informationsplattform.

Prozessorientierte Wissensbereitstellung

Die ITIL® Best Practices haben sich in der IT etabliert. Eine IT-Wissensmanagement-Lösung muss also ITIL®-basierte Standardprozesse im Incident und Problem Management effizient unterstützen und in typische Service-Desk-Anwendungen integrierbar sein. USU KnowledgeCenter ist als ITIL®-konform zertifiziert und mit Standardschnittstellen zu gängigen Ticket-Systemen wie USU Valuemation sowie HP Service Manager, BMC Remedy u.a. verfügbar.

Gegenüber den mitgelieferten, meist sehr einfachen Knowledge-Management-Lösungen dieser Hersteller bietet USU KnowledgeCenter einige Vorteile:

• **Schnelligkeit:**

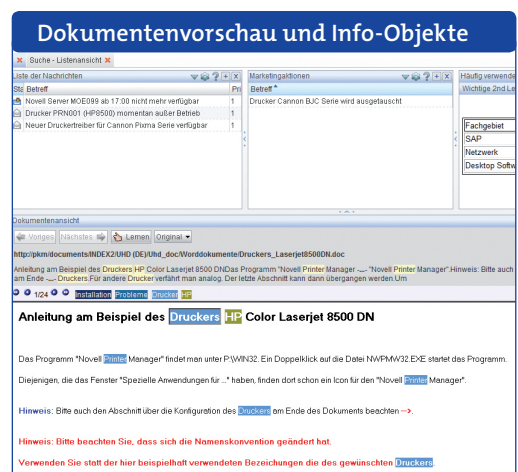
Die Lösungssuche beginnt direkt in der Ticket-Eingabemaske und übernimmt Daten aus der Ticket-Erfassung automatisch. Lösungen werden schneller gefunden durch die parallele Suche in allen relevanten internen und externen Datenquellen. Bei Bestätigung eines Lösungsvorschlags wird dieser automatisch ins Ticket übertragen und gespeichert. Mit nur 2 Klicks lässt sich so die Lösung identifizieren und das Ticket schließen.

• **Qualitätsvorsprung:**

Lösungsdokumente lassen sich leichter erstellen, pflegen und durch Anwenderfeedback und automatisierte Wiedervorlage aktuell halten. Erfolgreich erprobte Lösungswege oder Workarounds werden ebenfalls bewertet und bei nachfolgenden Suchen zuerst als Antwort angeboten.

• **Relevanz und Effizienz:**

Informationsvermittlung und -zugriff erfolgen über eine zentrale, integrierte Plattform und reduzieren die Informationsflut für Mitarbeiter auf relevante, aktuelle Nachrichten.



Dokumentenansicht

Suche - Listenansicht

Suche: | Filter: | Sortieren: | Markierungsfunktionen: | Häufig verwendet:

Objekt	Status	Prüfung
Novell Server W0E999 ab 17:00 nicht mehr verfügbar	1	Beitrag
Drucker PRND01 (HP8500) momentan außer Betrieb	1	
Neuar Druckerbeleg für Cannon Plasma Serie verfügbar	1	

Dokumentenansicht

http://kms/documents/INDEX2/4HD (DE)Mhd_doc/Worddokumente/Druckers_Laserjet8500DN.doc

Anleitung am Beispiel des Druckers HP Color Laserjet 8500 DN Das Programm "Novell Printer Manager ... "Novell Printer Manager" Hinweis: Bitte auch am Ende ... Druckers für andere/Drucker verfährt man analog. Der letzte Abschnitt kann dann übersprungen werden Um

Anleitung am Beispiel des Druckers HP Color Laserjet 8500 DN

Das Programm "Novell **Printer Manager**" findet man unter P:\NPNV2: Ein Doppelklick auf die Datei NPNM\FM\Q2 EXE startet das Programm. Diejenigen, die das Fenster "Spezielle Anwendungen für ..." haben, finden dort schon ein Icon für den "Novell **Printer Manager**".

Hinweis: Bitte auch den Abschnitt über die Konfiguration des **Druckers** am Ende des Dokuments beachten →.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass sich die Namenskonvention geändert hat.

Verwenden Sie statt der hier beispielhaft verwendeten Bezeichnungen die des gewünschten Druckers

- **Unabhängigkeit:**

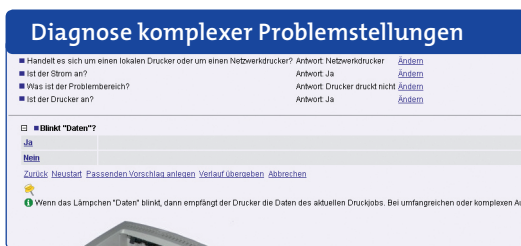
Expertenwissen ist selbst bei komplexen Problemstellungen auch für Nicht-Experten oder Anwender direkt zugänglich. Außerdem lässt sich damit der Aufwand zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter drastisch reduzieren.

- **Sicherheit:**

USU KnowledgeCenter stellt sicher, dass Benutzer nur die Informationen erhalten, für die sie zugriffsberechtigt sind. Es genügt die einmalige Anmeldung im Ticket-System per „Single Sign-on“ – zur Authentifizierung werden die Benutzerdaten automatisch an USU KnowledgeCenter übertragen.

Geführte Problemdiagnose

Komplexere IT-Probleme lassen sich häufig nicht mit einer einzigen Frage analysieren. Das integrierte Modul USU KnowledgeGuide bietet für diesen Zweck dynamische Entscheidungsbäume, die Benutzer sehr schnell von der Symptombeschreibung zur Problemdiagnose und Lösungsbeschreibung führen. Anders als bei den üblichen statischen, redaktionell sehr aufwändigen Systemen ermittelt USU KnowledgeGuide die Reihenfolge der Frage-Antwort-Kombinationen automatisch. Das System „lernt“ von selbst, welche Diagnose-Frage schneller zu einer Lösung geführt hat und stellt diese bei der nächsten ähnlichen Suche früher. Der Eingriff eines Administrators ist nicht notwendig. So lässt sich der Pflegeaufwand drastisch verringern, was den Einsatz von Entscheidungsbäumen auch im Self-Service attraktiv macht. Weitere Informationen finden Sie in unserem Flyer „USU KnowledgeGuide“.



USU KnowledgeCenter ist durch seine intuitive Bedienbarkeit ideal als Self-Service-Lösung geeignet.

Kontinuierliche Verbesserung

USU KnowledgeCenter bildet den kompletten Lebenszyklus eines Dokuments ab. Diese Funktionen tragen entscheidend dazu bei, die Lösungsqualität kontinuierlich zu verbessern:

- Durch die selbstlernende Suche werden erfolgreich erprobte Lösungen an erster Stelle angeboten und damit wieder verwendet.
- Durch dynamische, sich selbst optimierende Entscheidungsbäume wird der Lösungsweg optimiert und drastisch verkürzt.
- Durch automatisierte Workflows im Dokumentenmanagement erhalten die für den Pflegeprozess Verantwortlichen eine Benachrichtigung, sobald Aufgaben, Rückmeldungen, Anwenderfeedback oder Informationen zu auffälligen Qualitätsproblemen in Dokumenten vorliegen. Werden Prozesse nicht plangemäß abgewickelt, bietet USU KnowledgeCenter verschiedene Eskalationsverfahren.

Transparenz durch Reports

USU KnowledgeCenter bietet Standardreports und unterstützt kundenindividuelle Report-Generatoren. Das System führt genaue Statistiken über die Dokumentennutzung und Benutzeraktivitäten und dokumentiert unter anderem, nach welchen Suchbegriffen gesucht und welche Inhalte gefunden werden, wie häufig bestimmte Dokumente gesucht und wie viele Dokumente in der Ergebnisliste angeboten wurden. Dadurch lassen sich u.a. Aussagen zur Qualität des Informationsangebotes treffen, fehlende Inhalte aufbereiten und damit das System kontinuierlich optimieren.

Leichte Integration in bestehende Anwendungen

USU KnowledgeCenter bietet eine Vielzahl von Schnittstellen auf Basis moderner SOAP-Technologie, die Sie selbst – auch unabhängig von unserer Unterstützung – anpassen können, z.B. für

- die Einbindung als Self-Service-Lösung in Ihrem Portal oder Internet/Intranet
- die Integration in ein bestehendes Ticket-System
- die Anbindung externer Dokumenten-Managementprozesse.

KEY FACTS

Diese Funktionen machen USU KnowledgeCenter 5 zu einer professionellen Lösung:

- Die Nachrichtenfunktion priorisiert wichtige Informationen vor allgemeinen News.
- Die workflowgestützte Dokumentenerstellung/-pflege sichert eine hohe Dokumentenqualität.
- Selbstoptimierende Entscheidungsbäume verkürzen den Weg zur korrekten Lösung.
- Die selbstlernende Suche sorgt für raschen Zugriff auf interne und externe Datenquellen.
- Die intuitive Bedienbarkeit ermöglicht Endanwendern die Lösungssuche selbständig im Self-Service.
- SOAP-Schnittstellen erleichtern die eigenständige Integration in Intra-/Internet oder Service-Portal.

Detaillierte Informationen zu USU KnowledgeCenter und unserer Lösung für wissensbasiertes Servicemanagement finden Sie in unserem Flyer „USU KnowledgeCenter 5: Zentrale Informationsplattform im Call- und Service-Center“.