

Problem Manager

NUTZEN

Der Problem Manager unterstützt den Service Desk dabei, die Ursachen von Störungen rasch zu analysieren und dauerhaft zu beseitigen.

Mit dem Valuemation Problem Manager

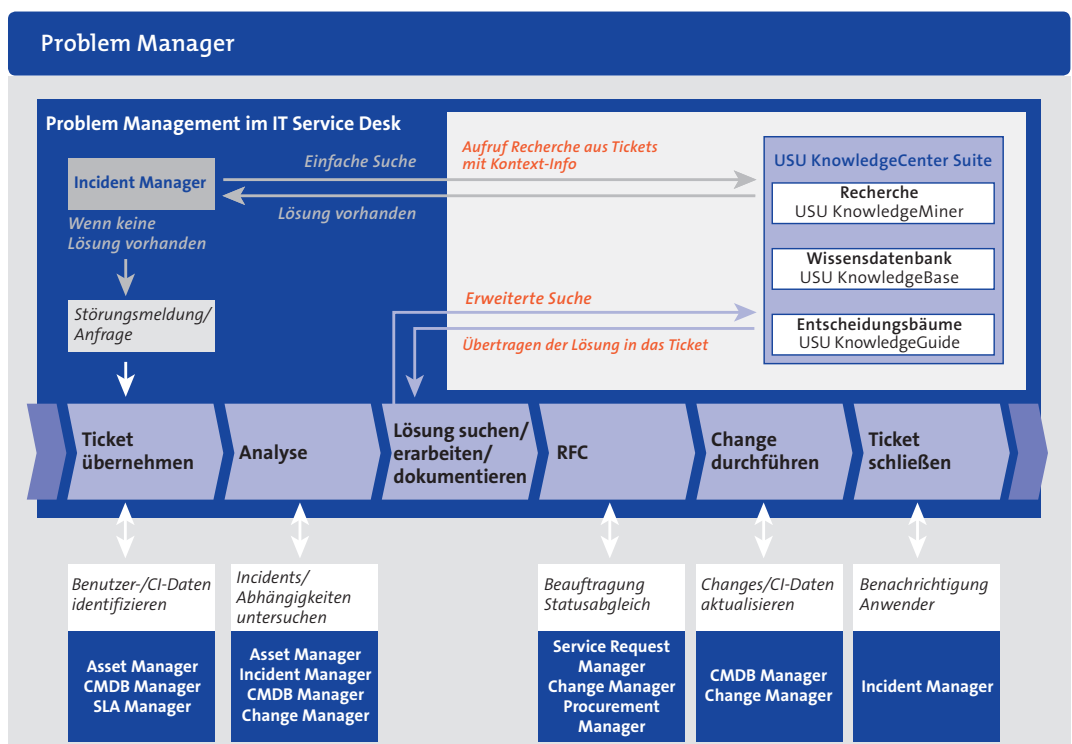
- steigern Sie die Produktivität im Service Desk durch standardisierte, automatisierte und ITIL®-konforme Prozesse
- erkennen Sie häufige Störungsquellen durch aussagekräftige Reports und Statistiken
- erkennen und beheben Sie Fehler proaktiv, bevor diese von Anwendern bemerkt werden oder zu Ausfällen führen
- vermeiden Sie wiederkehrende Störungen durch eine fundierte Ursachenanalyse
- finden Sie Lösungen effizienter und schneller, weil Sie auf dokumentiertes Lösungswissen zugreifen können (bei optionaler Integration von USU KnowledgeCenter).

Mit dem Valuemation Problem Manager analysieren Sie potenzielle oder bereits eingetretene Störungen und identifizieren deren Ursachen. Sie können Probleme schneller erkennen und Beziehungen zwischen Störungen sowie deren Ursachen feststellen. Die Qualität und Verfügbarkeit Ihres Servicebetriebs steigt kontinuierlich, weil Sie für dauerhafte Problemlösungen sorgen, indem Sie wiederkehrende Störungen beheben.

Herausforderungen im IT Service Desk

Welche Analyse-Instrumente stehen Ihnen zur Verfügung, um Häufungen bestimmter Ticket-Arten festzustellen? Wie erkennen Sie, ob Störungen Ihre Service Level Agreements verletzen könnten? Wie schnell und einfach haben Sie Zugriff auf bewährtes Lösungswissen und

relevante Informationsquellen? Effizientes Problem Management bedeutet, Problemursachen schnell zu ermitteln und in kürzester Zeit zu beheben. Außerdem müssen fachliche Fragen professionell beantwortet werden – unabhängig von Spezialisten und vom Front Office bis zum 3rd Level Support in gleichbleibend hoher Qualität. Um Expertenwissen auch für Nicht-Experten



ten möglichst einfach zugänglich zu machen, benötigen Service-Mitarbeiter einen umfassenden Zugriff auf bekannte Lösungen.

Schnelle Problemerkennung und -beseitigung

Der Problem Manager basiert auf den ITIL®-Standards und unterstützt das rasche Erfassen, Klassifizieren, Priorisieren, Bearbeiten und Lösen von Problemen. Im Problem Management werden unbekannte Ursachen für tatsächliche oder potenzielle Störungen (Incidents) untersucht und deren Behebung systematisch bearbeitet. Zugehörige Incidents können mit dem jeweiligen Problem verknüpft werden. Aus der Häufung von Incidents lassen sich Muster ableiten und Problemursachen leichter ermitteln.

Die erarbeiteten Workarounds oder Lösungen können dann dem Problem zugeordnet und mit zugehörigen Incidents verknüpft werden, um künftig für identische Störungen eine schnelle Wiederherstellung des betroffenen IT-Services zu ermöglichen.

Auswirkungen auf Business Services erkennen

Umfassende Informationen in der CMDB zu Gerätekonfigurationen, zugeordneten Komponenten und deren Verbindungen lassen sich grafisch visualisieren. Der Überblick über Abhängigkeiten hilft Ihnen, eine Problemursache leichter und schneller zu identifizieren. Außerdem können Sie potenzielle Auswirkungen auf IT-Services und verbundene Geschäftsprozesse besser abschätzen. Der Zugriff auf Service Level Agreements bietet Entscheidungshilfe bei der Priorisierung.

Wissensbasierte Problemlösung

USU KnowledgeCenter als optionale Lösungsdatenbank für den IT Service Desk verkürzt Ihren Problemlösungsprozess drastisch. Sämtliche relevanten Datenquellen (z.B. Known-Error-Datenbanken, Handbücher, vorhandenes Lösungswissen etc.) können parallel mit nur einer Suchanfrage durchsucht werden. Die Recherchefunktion wird direkt in der Ticketansicht aufgerufen und Details automatisch in die Suche übernommen, die für die Lösungsrecherche relevant sind. Die integrierten Entscheidungsbäume führen die Mitarbeiter sehr schnell in Dialogform von der Symptombeschreibung zur Problemdiagnose und ggf. weiter zur Lösungsbeschreibung.

Ausführliche Informationen hierzu finden Sie in unserem Flyer „Lösungsdatenbanken für den IT Service Desk“.

Hohe Effizienz durch integrierte Lösung

Valuemotion bietet Ihnen eine voll integrierte Lösung für das Service Desk Management – ohne Systembrüche. Alle zur Problembeseitigung notwendigen Aktivitäten lassen sich direkt im Problem Management initiieren und automatisch weiterleiten. Ihre Schritte zur Problemlösung werden lückenlos dokumentiert. Mit den optionalen Valuemotion Dashboards messen und analysieren Sie die Service-Desk-Aktivitäten über den gesamten Problemlösungsprozess, und Sie steuern Ihren Service Desk auf Basis ITIL®-konformer Kennzahlen.

KEY FACTS

Der Valuemotion Problem Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuemotion.

Mit dem Problem Manager

- *etablieren Sie standardisierte Prozesse und ITIL®-Best-Practices im IT Service Desk*
- *beschleunigen Sie die Erfassung, Priorisierung und Bearbeitung von Problemen*
- *verknüpfen Sie bei Bedarf Problems mit Incidents und Change Requests*
- *beheben Sie Störungen schnell mit Hilfe einer Lösungsdatenbank (bei optionaler Integration von USU Knowledge-Center).*

Weitere relevante Valuemotion-Module:

- *Incident Manager*
- *Change Manager*
- *Service Request Manager*
- *Service Level Manager*
- *CMDB Manager*
- *Asset Manager*
- *Dashboards und USU Knowledge-Center*