



Serviceorganisation und Helpdesk mit Microsoft SharePoint

spo.ServiceShare

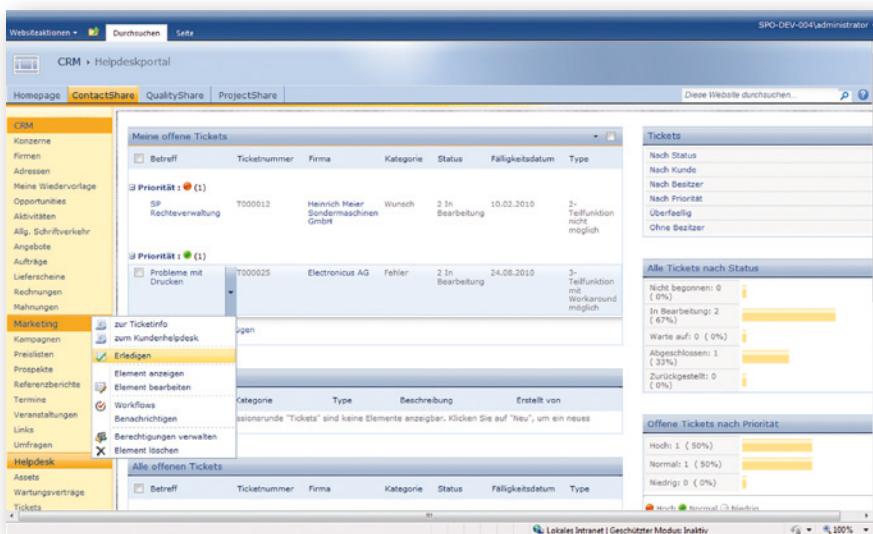
SOLUTION - SERVICE

Das Potenzial von Microsoft SharePoint voll erschließen.

Kundenzufriedenheit und -Loyalität zu gewinnen und zu behalten, ist die wichtigste Herausforderung an eine effiziente Serviceorganisation – gerade im Hightech-Bereich. Die Anforderungen der Kunden hinsichtlich sofortiger Auskunftsfähigkeit und kürzester Reaktionszeiten bei allen Anfragen lassen sich in der Regel nur noch mit optimierten Internet-gestützten Service-lösungen erfüllen.

FACTS

- Servicemanagement und Wissensmanagement aus einem Guss
- Integrierte Kontaktverwaltung
- Anlagendokumentation und Vertragsverwaltung
- Helpdesk
- Prozessautomatisierung mit frei definierbaren Workflows



Das Helpdesk Portal von spo.ServiceShare macht das aktuelle Ticketaufkommen und den jeweiligen Bearbeitungszustand transparent.



Die Bearbeitung eines Tickets in spo.ServiceShare wird mit den Ribbons von SharePoint 2010 noch einfacher.

Ein Portal-basierendes Servicemanagementsystem wie spo.ServiceShare erlaubt es, Vorgänge und die anfallenden Dokumente im Servicebereich für alle beteiligten Stellen in einem einheitlichen System zusammenzuführen. Interaktive Self-Service-Portale im Intranet oder im Internet reduzieren den Erfassungsaufwand, beschleunigen die Abläufe und erlauben dem Kunden jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstand seiner Serviceanfragen zu verfolgen.

Serviceanleitungen, Wissensdatenbanken, Wikis oder FAQs lassen sich in SharePoint bedarfsgerecht einrichten und rund um die Uhr zugänglich machen. Die integrierten Suchfunktionen von SharePoint erlauben es, auch umfangreiche Informationsbestände vollständig zu durchsuchen.

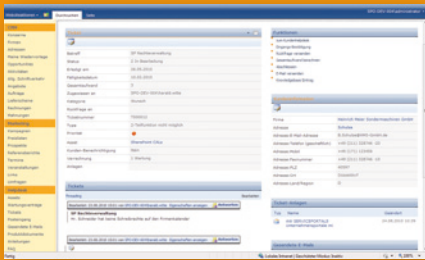
Microsoft SharePoint ist eine ausgezeichnete Basis für die Implementierung eines Servicemanagement-Systems. Geschäftsprozesse und die erzeugten Dokumente werden von vorneherein integriert betrachtet und behandelt. spo.ServiceShare ist kompatibel mit SharePoint Foundation und mit SharePoint Server 2010.

Serviceorganisation und Helpdesk mit Microsoft SharePoint

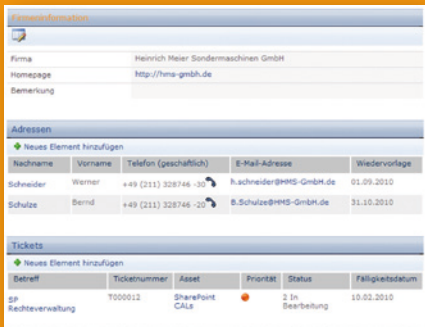
spo.ServiceShare

SOLUTION - SERVICE

Auf die gleiche, einheitliche Datenbasis wie spo.ServiceShare bauen optional auch spo.ContactShare und spo.ProjectShare auf. So entsteht im Bedarfsfall eine durchgängige Lösung für eine vollständige Kundenbetreuung ohne Brüche von der Akquisitionsunterstützung (CRM) über die Projektabwicklung bis in die Servicephase.



In der Ticketinformation werden alle Informationen und Bearbeitungsschritte zu einem Ticket übersichtlich dargestellt.



In der Firmeninformation werden alle Ansprechpartner eines Unternehmens und Ihre aktuellen Serviceanfragen präzise verfolgt.

ServicePortals GmbH · Germany
Emmy-Noether-Strasse 11 · 76131 Karlsruhe
Fon +49 (0)721.570 44 47-0
Fax +49 (0)721.570 44 47-99
serviceportals@serviceportals.de
www.serviceportals.de



SERVICEPORTALS.DE



Harald Witte, Geschäftsführer

»Eine Service-Organisation, die auf ein integriertes Wissensmanagement zurückgreifen kann, ist deutlich schlagkräftiger.«

Das breit angelegte Funktionsspektrum

von spo.ServiceShare deckt alle Bereiche eines professionellen Helpdesks für sehr unterschiedliche Branchen ab. In der Kontaktverwaltung werden Kunden und Ansprechpartner erfasst eindeutig identifiziert und mit ihren aktuellen Kontaktdaten versehen. In der Vertragsverwaltung werden die geschlossenen Wartungsverträge und Service-Level-Agreements dokumentiert, inklusive einer Wiedervorlagefunktion für ihre zyklische Abrechnung. Im Asset-Management werden die installierten System vollständig erfasst, Standort, Lieferzeitpunkt, Seriennummer usw. dokumentiert und im Bedarfsfall auch gleich die zugehörigen Handbücher und Serviceanleitungen hinterlegt. Die Zugriffsdaten für eventuelle Remote-Wartungszugriffe werden hier ebenfalls vorgehalten.

Im Mittelpunkt jeder Serviceorganisation

steht jedoch das interaktive Helpdesk-System. Hier werden die eingehenden Serviceanfragen erfasst und die Ticket-Nummern vergeben, den betroffenen Geräten und Wartungsverträgen zugeordnet, kategorisiert, priorisiert und einer bestimmten Serviceeinheit oder einem bestimmten Mitarbeiter zur Bearbeitung zugeordnet. Mit spo.ServiceShare kann der Kunde Service-

anfragen direkt im Intranet oder im Internet erfassen und sich jederzeit über den Stand der Bearbeitung seiner Anfragen informieren. Für die Bearbeitung der Serviceanfragen haben die Mitarbeiter Zugriff auf produktbezogene Dokumente und Wissensdatenbanken. Jeglicher Schriftwechsel im Zusammenhang mit der Bearbeitung eines Tickets wird ebenfalls in SharePoint abgelegt und direkt dem jeweiligen Ticket zugeordnet. Über SharePoint-Workflows lassen sich automatische Benachrichtigungen über den aktuellen Bearbeitungsstand einer Anfrage generieren oder Regeln für eine Eskalation von Serviceanfragen definieren.

Aufbau und laufende Pflege von Wissensdatenbanken

wird in spo.ServiceShare komfortabel unterstützt. Neben dem Incident Management lassen sich mit spo.ServiceShare auf Basis von Microsoft SharePoint auch geeignete Strukturen für das Problem und das Change Management umsetzen, um ITIL-konforme Abläufe und Strukturen zu implementieren. Mit den flexiblen Reporting-Tools von SharePoint wird ein bedarfsgerechtes Servicereporting oder ein anschauliches Dashboard eingerichtet – Grundlage für die laufende weitere Verbesserung der Serviceorganisation.

Die SERVICEPORTALS GmbH realisiert für führende Unternehmen Lösungen zur Effizienzsteigerung und Geschäftsprozessoptimierung auf Basis von Microsoft SharePoint.

Als Full-Service-Dienstleister unterstützt die SERVICEPORTALS GmbH Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen in allen Phasen einer unternehmensweiten SharePoint-Implementierung, bis hin zur Integration mit den vorhandenen Back-End-Systemen. Für wiederkehrende Aufgabenstellungen werden umfangreiche Standardlösungen und Templates angeboten, die sich flexibel in jede SharePoint-Infrastruktur einfügen. Darüber hinaus betreibt die SERVICEPORTALS GmbH eine leistungsfähige Plattform für das SharePoint-Outsourcing (SaaS).



Microsoft Partner

Silver Content Management
Silver Portals and Collaboration
Silver Independent Software Vendor (ISV)