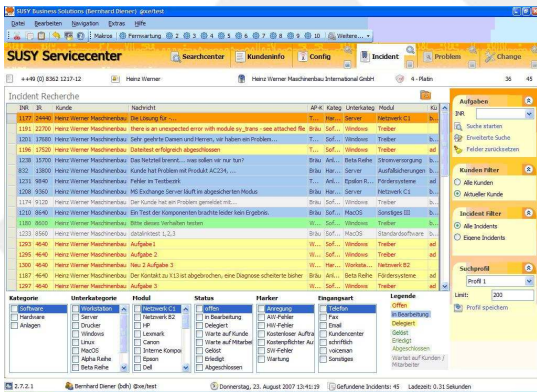




## SUSY Servicecenter für IT Service-Management

Schneller und effektiver Arbeiten, das wünscht sich jedes Unternehmen. Grundlegend dafür ist, dass die Geschäftsabläufe innerhalb Ihres Unternehmens reibungslos funktionieren. Um dies zu gewährleisten benötigen Sie eine einwandfrei arbeitende IT-Infrastruktur und entsprechende Prozesse im Help-Desk.

Haben Sie schon einmal darüber nachgedacht, Ihren IT-Mitarbeitern eine Software zur Verfügung zu stellen, die Ihnen beim „Erledigen“ der Störungsmeldungen hilft?



Das SUSY Servicecenter für IT Service-Management (ITSM) ermöglicht es Ihnen, Störungen schnell und einfach zu beheben und garantiert somit eine schnelle Wiederaufnahme der Arbeit. Da so der reibungslose Betriebsablauf in Ihrem Unternehmen schneller wieder hergestellt wird, vermeiden Sie unnötige Leerlaufzeiten Ihrer Mitarbeiter.

Wodurch erreichen Sie diese Zeitersparnis? Durch:

- Schnelle Erreichbarkeit Ihrer IT-Mitarbeiter
- Reibungslose Zusammenarbeit Ihrer Mitarbeiter
- Weniger Eskalationen
- Kürzere Durchlaufzeiten
- Mehr Fehlerbehebungen beim Erstkontakt
- Automatisierte Prozesse

Ganz den Bedürfnissen Ihres Unternehmens entsprechend, haben Sie die Möglichkeit das

### Vorteile des SUSY Servicecenters:

- Definition von Eskalationen und Workflows
- Analysemöglichkeiten
- Bearbeitung der Anfragen nach Prioritäten
- Dynamische Anpassung an die sich wandelnden Anforderungen Ihres Unternehmens

SUSY Servicecenter um das Mitarbeiterportal oder Auftragscenter zu erweitern. Alle Module sind einfach zu implementieren und zu bedienen. Sie können Ihre gewohnten Arbeitsabläufe beibehalten - passen Sie das SUSY Servicecenter einfach an Ihre Abläufe an und machen Sie sich die Arbeit so bequem wie möglich.

### Strukturierte Bearbeitung

Durch die strukturierten Bearbeitungsprozesse des SUSY Servicecenters reduzieren Sie Eskalationen und Durchlaufzeiten auf ein Minimum. Eingehende Anfragen werden mit dem Mitarbeiter-Stammdatensatz verknüpft. In den Stammdaten sind die wichtigsten Systemdaten der Mitarbeiter hinterlegt. Der bearbeitende IT-Mitarbeiter erkennt so die jeweilige Konfiguration und kann schneller Lösungen finden.

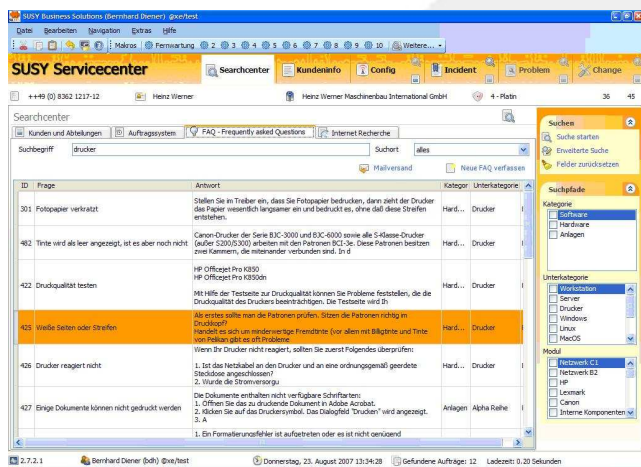
Mehrere Mitarbeiter können ohne Reibungsverluste zusammenarbeiten. Spezielle Anfragen können schnell den jeweiligen Spezialisten zugeordnet werden. Sie haben jederzeit einen Überblick über offene wie auch bereits erledigte Service-Anfragen.

Ihr IT-Support bearbeitet die Anfrage je nach Priorität, die Sie selbst bestimmen. Vordefinierte Workflows erleichtern und vereinheitlichen die Bearbeitung bis zum erfolgreichen Abschluss.



Das System dokumentiert sämtliche Bearbeitungsvorgänge. Alle Eintragungen sind jederzeit in der Historie recherchierbar. Ihre IT-Abteilung kann den Anfragern über das System bequem hilfreiche Dokumente zur Verfügung stellen.

Das integrierte Zeit- und Aufwandserfassungssystem wertet die jeweilige Bearbeitungsdauer der Anfrage in Sekundenschnelle aus (z.B. für Abrechnungen, Analysen)



### Workflows/Esaktionen

Definieren Sie Ihre Workflows und Eskalations-Regeln selbst. Dadurch sorgen Sie für immer gleich bleibend guten Service. Einfache Anfragen können automatisch gelöst werden, z.B. durch automatischen Versand von Benachrichtigungen oder Aufträgen (auch per E-Mail) an beteiligte Personen. Ihre IT-Mitarbeiter müssen sich nicht mit sich wiederholenden Routineaufgaben beschäftigen und können insgesamt mehr Anfragen erledigen.

### Wissensdatenbank

Das SUSY Servicecenter bietet Ihnen die Möglichkeit vergangene Problemfälle in der integrierten Wissensdatenbank abzulegen. Bei späteren, gleichartigen Anfragen können Sie auf bereits gefundene Lösungen zurückgreifen. Die Anzahl der Fehlerbehebungen beim Erstkontakt (First-Fix-Rate) steigt somit deutlich.

Vom Ticket unabhängige Lösungen wie z.B. Informationen von Hard- und Software-Anbietern sind ebenfalls als Volltext recherchierbar.

### Schnittstellen

Das SUSY Servicecenter verfügt über eine Schnittstelle zur Anbindung an CTI-Software.

Optional kann das Servicecenter mit dem SUSY Mitarbeiterportal ergänzt werden.

Erleichtern Sie sich die Arbeit und erreichen Sie kürzere Reaktions- und Ausfallzeiten mit dem SUSY Servicecenter. So kann auch Ihr Unternehmen noch produktiver arbeiten.

### Haben Sie Fragen zum SUSY Servicecenter?

Wenden Sie sich einfach an

SUSYCOM Software GmbH  
Danneckerstr. 37  
70182 Stuttgart

Tel.: +49 (0)711 508871 100

E-Mail: [info@susycom.de](mailto:info@susycom.de)  
Internet: [www.susycom.de](http://www.susycom.de)

### Systemanforderungen:

Betriebssysteme Client:	Microsoft ® Windows ® 2000 / XP / Vista
Betriebssysteme Server:	Microsoft ® Windows ® 2000 / 2003
Datenbank:	ORACLE-Datenbank 10.x, MS SQL
Benötigter freier Speicher:	ca. 0,5 kB pro Service- Anfrage
Mail-Server:	MS Exchange / Lotus Notes