



STEEB PLUS SERVICE DESK

Einfaches und schnelles Erfassen und Bearbeiten von Meldungen für den Support

Problemmeldungen und Vorfälle zu Ihrer IT-Infrastruktur von der SAP-Lösungslandschaft bis zu Ihren Servern, Druckern, Telefonanlage werden bisher häufig per Telefon, per Mail oder über andere Kanäle an Ihren internen Support gemeldet. Dadurch entstehen Zeitverzögerungen und die Übersichtlichkeit über alle Meldungen geht verloren.

Was Sie brauchen ist eine Plattform, auf der Sie zentral die eingehenden Meldungen einsehen können und diese den zuständigen Mitarbeitern zugeordnet werden können. Damit können Sie den Status der Meldungen verfolgen, die Meldungen ggf. weiterleiten und schließlich die erzielte Lösung dokumentieren.

Vorkonfigurierte Lösung für den Mittelstand

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wurde der Steeb Plus Service Desk entwickelt, der diese und weitere der oben erwähnten Punkte beinhaltet und Ihnen hilft, die Service-Desk-Prozesse zu optimieren. Dieses ist für einen Festpreis von 3.900 € zuzüglich Nebenkosten erhältlich.

Allgemeine Leistungen der vorkonfigurierten Basislösung

Die vorkonfigurierten Basislösung beruht auf dem klassischen Szenario für eine Service-Desk-Lösung für SAP-Anwendungen. Im klassischen Szenario wird eine Service-Desk-Meldung in einer SAP-Lösung aus einer SAP-Transaktion heraus oder unabhängig davon angelegt und über die Service-Desk-Schnittstelle an den Service-Desk übertragen.

STEEB PLUS SERVICE DESK

Workshop

In einem eintägigen Workshop, werden Ihre Service-Desk-Prozesse und Ihre Organisationsstruktur festgelegt, ein Projektplan erstellt und außerdem die notwendigen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen des Projektes abgeklärt.

Ihre Key-User erhalten einen detaillierten Überblick über die anzulegenden Stammdaten und den Aufbau Ihrer Service-Desk-Organisationsstruktur. Das Anlegen und die Zuordnung der Stammdaten, sowie der Aufbau Ihrer Service-Desk-Organisationsstruktur kann dann durch Ihre Key-User erfolgen.

An einem weiteren Tag werden Ihre Service-Desk-Prozesse intensiv getestet, mit dem Ziel einer Abnahme und Produktivsetzung. Nach dem Go-Live erhalten Sie weitere Unterstützung, um alle möglichen Probleme, nicht von Ihrem Key-User gelöst werden können, zu beseitigen. Zu den permanenten Leistungen während der gesamten Projektlaufzeit gehört natürlich auch die Projektüberwachung der Leistungen und Termine.

Funktionale Leistungen der vorkonfigurierten Lösung

Voraussetzung ist die Anbindung der SAP-Lösungen an den Solution Manager. Diese Anbindung ist in der Basislösung Solution Manager enthalten. Die Erfassung von Service-Desk-Meldungen kann aus allen SAP-Lösungen heraus, manuell im Solution Manager oder über IC-Webclient erfolgen. Mit Erfassung der Service-Desk-Meldung erfolgt die Übermittlung des Meldenden, die Übermittlung des Auftraggebers und Administrators, sowie die Findung des zuständigen Serviceteams.

Monitor	Zeit Datum	Vorgangs-ID	Priorität	Anwendendat	Vorgangsbeschreibung	Verantwortlicher	Kontaktpartner	Status SAP	SAP Ticket Meldungsnummer
000	18.01.2010	000000108	mittel	Warenübergabe	Warenübergabe	Armin Barfels	Manfred Kollmann / F42	Neu	
000	15.01.2010	000000174	2	mittel	Service Desk	Kontaktpartner	Manfred Kollmann / F42	Neu	
000	18.02.2010	000000125	4	hoch	In Bearbeitung	MM-Werbung_Fehler	Manfred Kollmann / F42; Armin Barfels	Neu	
000	18.02.2010	000000170	1	niedrig	In SAP	Programmänderung	Manfred Kollmann / F42	Neu	
000	000000040				Zu Oeracher Programmänderung	Manfred Kollmann / F42			
000	000000041				Zu Oeracher Programmänderung	Manfred Kollmann / F42			

Abb.: Steeb Plus Service Desk: Vorgangsmoitor

Folgende Prozesse werden abgebildet:

- Pflege und Zuordnung der Stammdaten für die Service-Desk-Prozesse
- Pflege der Service-Desk-Organisationsstruktur
- Erfassung von Service-Desk-Meldung aus SAP-Lösungen, im Solution Manager und im IC-Webclient
- Kundeneigene Komponente für Meldungen zu Non-SAP-Lösungen
- Anhängen von Dokumenten an Service-Desk-Meldungen
- Findung des zuständigen Serviceteams
- Monitoring und Statuspflege von Service-Desk-Meldungen
- Automatische E-Mail-Benachrichtigung bei Statusänderungen
- Weiterleitung von Service-Desk-Meldungen an SAP-Support
- Dokumentation von Lösungen
- Statistische Grundlagen für Leistungsverrechnung

Mehr Infos?

Gerne informieren wir Sie über weitere Details dieser Lösung. Faxen Sie einfach diese Seite an: **+49 (0) 7062 / 673-133**

Firma

Branche

Straße / Postfach

PLZ / Ort

Herr / Frau

Titel, Name

Funktion

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift

Ich bin damit einverstanden, zukünftig Informationen zu Steeb und SAP-Produkten bequem per E-Mail zu erhalten (ggf. streichen).