

## WORKFLOW

Definieren Sie Workflows aus Ticketfolgen mit individuellen Formularen, um Ihre Standardprozesse schnell und effizient ablaufen zu lassen.

- Mit dem Initialticket starten Sie einen Workflow, z.B. das Aufsetzen des Arbeitsplatzes für einen neuen Mitarbeiter.
- Automatisch werden nun Tickets mit vordefinierten Fälligkeiten an die betroffenen Gruppen und Mitarbeiter adressiert, z.B. PC bestellen, Telefon bestellen, Arbeitsplatz vorbereiten.
- Je nach Abschluss der vorherigen Aufgaben, erfolgt automatisch die Benachrichtigung über die nächste notwendige Aktivität, z.B. Emaikonto einrichten oder Visitenkarten drucken.
- Der Initiator des Workflows bleibt immer auf dem Laufenden und kann die Einhaltung der Zeitfenster und den kritischen Pfad überwachen.
- Jederzeit kann der Prozessverantwortliche reagieren und den Prozess ggf. anpassen.  
Bei jeder Änderung am Prozess werden alle Anfangs- und Endzeiten der Teilaufgaben neu kalkuliert.

HEINZELMANN Workflow macht wiederkehrende und ITIL-konforme Prozesse transparent und langfristig effizient.

Durch die Ermittlung des „kritischen Pfads“ haben Sie jederzeit die Kontrolle über die Einhaltung der Endtermine. Sie erkennen schnell, wenn sich unvorhergesehene Störungen ergeben, können entsprechend reagieren und haben jederzeit den Überblick, ob Änderungen sich auf das Fälligkeitsdatum des Prozesses auswirken.

Reports helfen Ihnen, den Ablauf der Workflows zu bewerten und notwendige Änderungen in den aktuellen Prozess mit einzubeziehen.



## PROJEKT

Mit HEINZELMANN Projekt fassen Sie projektbezogene Tickets zusammen. So kann z.B. die Durchführung einer Hausmesse mit einem bestimmten Budget versehen werden, gegen welches dann die Projektickets mit ihren individuellen Aufwänden gebucht werden.

Jedes Projekt wird mit seiner individuellen Laufzeit angelegt. Projektickets können nur während der aktiven Phase gebucht werden.

Projekte können über Projekttypen unterschieden und ausgewertet werden.



## Erweitertes REPORTING

Erstellen Sie sich eigene Sichten auf die Datenbank und werten Sie die gewünschten Informationen individuell und flexibel aus. Das Modul „Erweitertes Reporting“ ergänzt HEINZELMANN ServiceDesk um die Möglichkeit jedes einzelne Datenbankfeld mit in die gewünschte Auswertung aufzunehmen. So können Sie genau die für Sie wichtigen Informationen auswerten und generieren Mehrwert für Ihr Unternehmen.



HEINZELMANN ServiceDesk kann durch zahlreiche Bausteine zu einer umfassenden Lösung für den User Helpdesk (UD) ausgebaut werden.

Kombinieren Sie individuell die für Ihre Support- und Change-Management-Prozesse idealen Bausteine im HEINZELMANN ServiceDesk.



### VORLAGE

Zeitersparnis durch Vorlagen für Standardvorfälle



### KALENDER

Komfortabler Überblick für Ihre Ressourcenplanung



### WORKFLOW

Standardprozesse definieren und automatisieren



### EMAIL

Bequeme Erfassung und Bearbeitung Ihrer Tickets per Mail



### LDAP

Geräte und Mitarbeiter aus Ihrem Verzeichnisdienst übernehmen



### PROJEKT

Aufgaben innerhalb eines Projekts abbilden



### FORMULAR

Prozesse mit eigenen Formularen besser abbilden



### A ITIL

Unterstützung für Ihre Change-Management-Prozesse



### Erweitertes REPORTING

Helpdesk und Service Management umfassend auswerten

## VORLAGE

Sparen Sie wertvolle Zeit durch clevere Ticketvorlagen (Templates), um Standardvorfälle ohne großen Eingabeaufwand anzulegen.

**Beispiel:** *Wiederkehrende Meldungen an Ihren Helpdesk wie z.B.: „Drucker druckt nicht“ lassen sich als Vorlage bereitstellen, ggf. bereits kategorisiert und einer Gruppe oder einem Supporter zugewiesen, und lassen sich um Dokumente, Geräte (bei Asset.Desk-Kopplung) und Informationen ergänzen.*



Proaktive Erinnerungen an wichtige Tätigkeiten oder Prozessmeilensteine:

Lassen Sie wiederkehrende Aufgaben, wie z.B. einen täglichen Bandwechsel zur Datensicherung, automatisch zeitgesteuert aus einer Ticketvorlage erstellen.

## KALENDER

### Verschaffen Sie sich schnell einen Überblick:

Grafische Übersicht über

- offene Tickets
- Fälligkeitstermine
- Eskalationsstufen
- Termine

...heute, diese Woche, diesen Monat oder im Gesamtüberblick.



### Geräte reservieren

In Verbindung mit Asset.Desk lassen sich über den Kalender auch Gerätereservierungen (z.B. für Leihgeräte) abbilden.

Komfortable Bedienung: Tickets direkt über den Kalendereintrag öffnen.

Maximale Transparenz: Verschiedene Ansichten nach Tag, Woche, Monat, etc. möglich.

Perfekter Überblick: Helpdesk- und Supporterauslastung durch die Gesamtübersicht bewerten.

Persönliches Zeitmanagement für Supporter: Übersicht über öffentliche und private Aufgaben.

HEINZELMANN Kalender ist ein Mittel zur Ressourcenplanung für Helpdeskleitung und Supporter. Er lässt sich aber über ein Gruppenrecht auch ganz einfach allen Usern zur Verfügung stellen.

## EMAIL

Senden Sie Ihr Anliegen einfach per Email an eine vorgegebene Support-Emailadresse, und das Zusatzmodul EMAIL wandelt Ihre elektronische Nachricht automatisch in ein Ticket im HEINZELMANN ServiceDesk um.



- Die Absenderdaten der Email identifizieren den Mitarbeiter.
- Der Betreff der Email wird zur Ticketbeschreibung und der Emailtext zum Tickettext.
- Auch die Email-Anhänge stehen Ihnen als Anlage zum Ticket zur Verfügung.
- Aber damit nicht genug. Die Priorität wird ebenfalls in den HEINZELMANN übernommen.

**Servervoraussetzungen:** Es spielt keine Rolle, welchen Mailserver Sie für den Mailversand verwenden. Er muss nur POP3-fähig sein.

**Der Hammer:** Der Baustein EMAIL ermöglicht jetzt auch die Bearbeitung von Tickets allein über den Emailverkehr. Ist ein Ticket über die automatische Erstellung angelegt, laufen Beschreibungen und Anlagen aller Emails, die mit der Ticketnummer im Betreff gesendet werden, automatisch in das Ticket.

## LDAP

Vernetzen Sie mit LDAP Ihren HEINZELMANN ServiceDesk mit Ihrem Verzeichnisdienst.

So nutzen Ihre User alle Vorteile eines webbasierten Helpdesks ohne sich separate Passwörter und Logins merken zu müssen.

### So geht's:

- Ihre User melden sich mit Ihren Domänen-Logindaten am Helpdesk an.
- Dabei werden auch gleich die Benutzerdaten automatisch aus dem LDAP (z.B. Active Directory) gezogen und im HEINZELMANN angelegt bzw. aktualisiert.



HEINZELMANN LDAP ist „multi-LDAP-fähig“, das heißt, es ist egal, ob Sie in Ihrem Unternehmen ein oder mehrere Active Directories nutzen.

### Mehr Nutzen durch Geräte- und Mitarbeiterdaten aus dem Active Directory:

Mit HEINZELMANN LDAP können Sie alle Mitarbeiterdaten aus dem LDAP ziehen und auf Knopfdruck aktualisieren. Bei Active Directory lassen sich sogar die Geräte aus dem Verzeichnisdienst abfragen und Tickets zuordnen.

## FORMULAR

Der Formulargenerator unterstützt Sie bei der Abbildung vordefinierter Prozesse im Helpdesk.

- Hinterlegen Sie bei einem Ticket bis zu zwei definierbare Standardformulare.
- Definieren Sie die Formulare nach Ihren Anforderungen mit Hilfe zahlreicher Feldtypen und Funktionen.
- Welches Ihrer selbst erstellten Formulare dabei im Ticket erscheint, wird über die Kategorie gesteuert.

Mit einem eigenen Formular können Sie die Zusatzdaten erfassen, speichern und verwalten sowie individuelle Abläufe abbilden, wie z.B. die Inbetriebnahme eines Systems oder Change-Management-Prozesse.



## A ITIL

Nutzen Sie den HEINZELMANN ServiceDesk mit dem Modul A ITIL nicht mehr nur für den Serice Support, sondern zukünftig auch für das Change Management und bilden Sie Change-Management-Prozesse nach ITIL in Ihrem User Helpdesk (UHD) mit ab:

- Stufen Sie, je nach Gruppenberechtigung, Tickets zu sogenannten Problemen hoch. Probleme können von Change Managern untersucht und sodann zu Change Requests gemacht werden. Daneben lassen sich Change Requests auch direkt von Anwendern beantragen.
- A ITIL unterscheidet nach den Vorgaben der „IT Infrastructure Libary“ fünf Phasen im Change Management Prozess: Antrag (Request), Prüfung (Change Manager), ggf. weitergehende Prüfung (Change Board), Umsetzung und Review. Selbstverständlich lassen sich in den jeweiligen Phasen alle notwendigen Parameter setzen.
- Anträge können genehmigt oder begründet abgelehnt werden. Der Change Manager entscheidet über die direkte Umsetzung oder die Weitergabe an das Change Board. Change Manager und Change Board können in Ihrer Zuständigkeit Anträgen zustimmen oder diese ablehnen. Abgelehnte Anträge lassen sich ggf. auf eine Wiedervorlageliste setzen. Über den Statusmonitor im HEINZELMANN ServiceDesk und die EMail-Erinnerungen bei Änderungen bleibt der Antragsteller permanent auf dem Laufenden.
- Change Requests werden getrennt von den Tickets in einer separaten Liste mit eigener Such- und Filterfunktion geführt. Ein Email-Service sorgt für die sofortige Benachrichtigung der jeweiligen Akteure bei Änderungen des CR-Staus.

