

TICKETREPORTING

NIE WIEDER LANGLÄUFER

Eine schnelle Ticketbearbeitung und hohe Transparenz über Tickets steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden. INFOMOTION hilft Ihnen dabei durch Ressourcenverwaltung und Prozessoptimierung regelmäßige Störungen einzugrenzen und auf Dauer zu beheben.

STEIGERN SIE IHRE ZUFRIEDENHEIT

In einem Unternehmen treten täglich technische Störungen auf. Sowohl Störungen an Soft- und Hardware und die damit verbundenen Service Requests als auch andere unerwartete Ereignisse benötigen qualifizierten Support. Die steigende Komplexität innerhalb von Unternehmen erfordert den Support durch Fachkräfte bei der Beantragung von Zugriffsrechten, der Freischaltung von Firewalls oder dem Einspielen von Sicherungen. Alle Themen müssen ab einer bestimmten Größe eines Unternehmens gebündelt werden, um die entsprechenden Fachbereiche für die Bearbeitung zu erreichen. Ein Ticket-system bildet den Status quo für diese Herausforderungen und die Basis für ein integriertes Incident Management.

WARUM TICKETREPORTING MIT INFOMOTION?

INFOMOTION hat langjährige Erfahrung im Reporting auf Ticketsystemen verschiedener Hersteller. Diese Art des Reportings erfordert aufgrund der nicht statischen Informationen, die den Lebenszyklus eines Tickets von der Eröffnung bis zur Lösung beschreiben, spezielle Datenmodelle und Prozesse, welche wir bereits mehrfach erfolgreich implementiert und erprobt haben.

Wie wir Sie unterstützen können:

KNOW-HOW: Wir haben das Prozesswissen für die Bearbeitung von Tickets und erfahrene Berater, die bereits bei zahlreichen Kunden Ticketbearbeitungs-Projekte umgesetzt haben.

ERFAHRUNG: Wir kennen die typischen Prozessschritte der Ticketbearbeitung und wissen, worauf bei der Steuerung im IT-Service-Management zu achten ist. Diese Erkenntnisse nutzen wir für das Ticketreporting.

DATA SCIENCE EXPERTEN: Wir haben Data Science Experten, die bisher unbekannte Zusammenhänge zwischen Tickets aufzeigen können, um darauf aufbauend Ihre Prozesse zu optimieren.

LÖSUNGEN: Wir können Ticketvolumen vorhersagen und automatische Lösungsvorschläge erstellen.



TICKETREPORTING

NIE WIEDER LANGLÄUFER

IHR NUTZEN EINES TICKETREPORTINGS

In einem Ticketsystem entstehen täglich schnell mehrere tausend Tickets und Bewegungen im Laufe der Ticketbearbeitung.

Die Ticketdaten liefern Kennzahlen für:

- › Reaktions- und Lösungszeit
- › Häufigkeit von Störungen
- › Erstlösungsrate
- › Lösungsaufwand
- › Lösungen innerhalb eines SLAs
- › Anzahl doppelter Störungen und Service Requests
- › Anzahl Eskalationen
- › Korrektheit der Lösungen
- › Zufriedenheit von Ticket-Erstellern

Das BI-System verarbeitet diese Informationen zu unternehmensführungsrelevanten Entscheidungsvorlagen. Folgende Anwendungsfälle können zur Identifikation von Chancen und Risiken in Form von Dashboards und Reports umgesetzt werden:

- › Beobachtung langwieriger Aufgaben
- › Auswertung personeller Engpässe
- › Prognose potenzieller Ticket-Ersteller
- › Proaktive Verteilung von Informationen über Störungen und Lösungen

All diese Funktionalitäten werden unter dem Begriff Ticketreporting vereint. Darüber hinaus bietet die Verwendung von Text Mining und Predictive Analytics ein zusätzliches Verbesserungspotenzial für das IT-Service-Management, welches heutzutage vielfach ungenutzt bleibt. So kann das User-Help-Desk und das Incident Management direkt unterstützt werden,

indem Tickets automatisch kategorisiert und priorisiert werden. Weiterhin können vergleichbare Fragestellungen identifiziert und damit Lösungen vorgeschlagen werden. Durch nachgelagerte, erweiterte Analysen können zusätzliche Vorteile erzielt werden, beispielsweise eine verbesserte Ressourcenallokation.

LANGJÄHRIGE ERFAHRUNG IM TICKETREPORTING

Erfolgreich ist, wer in allen Situationen über die richtigen Werkzeuge verfügt und dabei eine hohe Transparenz erhält. INFOMOTION bietet eine auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Ticketreporting-Lösung an. Unter Verwendung von Prince2-Methoden im Projektmanagement beginnen wir mit der Entwicklung der Kernfunktionen und mit Ihren Anforderungen wird die Lösung Schritt für Schritt um weitere Funktionalitäten erweitert. Getreu dem Motto: „Think Big! Start Small!“.

Entlang des INFOMOTION Vorgehensmodells werden sowohl die Datenbewirtschaftung als auch das darauf aufsetzende Reporting analysiert, konzipiert, entwickelt, getestet und zuletzt produktiv gesetzt. Bei Bedarf wird zusätzlich der Betrieb und die Wartung des Ticketreporting-Systems durch INFOMOTION geleistet. INFOMOTION hat langjährige Erfahrung mit ITIL und auf dem Gebiet des Ticketreportings. Zu beständigen Referenzkunden zählen Finanz Informatik, DekaBank und Union. Diese Unternehmen setzen auf individuelle Ticketreporting-Lösungen von INFOMOTION.

JÖRG THIEMANN Business Unit Manager

INFOMOTION GMBH
Augustinerstraße 10
50667 Köln
T +49 69 56608-3001

joerg.thiemann@infomotion.de

www.infomotion.de



Die INFOMOTION GmbH ist das führende Beratungsunternehmen für Business Intelligence, Big Data und Digital Solutions im deutschsprachigen Raum. Das umfangreiche Portfolio reicht von der strategischen Beratung über die Konzeption, Implementierung und den Betrieb nachhaltiger BI-Lösungen bis hin zur Schulung Ihrer Mitarbeiter.

INFOMOTION
we love data