|  |
| --- |
| JIKU Kundenmitteilung zur Einführung des Ticketsystems (Schulungsversion) |
| Aufgabe: Überarbeiten Sie folgende Kundenmitteilung.  Adressaten: Geschäftsleitung, IT-Leiter, Abteilungsleiter, Teamleiter der Fachabteilungen  **JIKU : Unser User-Helpdesk-Service wird Sie überzeugen.**  Unser User Helpdesk ist ein klar strukturierter und flexibel erweiterbarer Service, der nach Ihren Vorgaben für die umfassende Unterstützung verschiedener Bereiche eingesetzt werden kann.  Wir bieten die stets erreichbare Anlaufstelle für alle auftretenden Probleme, sorgen für schnelle Lösungen und koordinieren den kompletten Serviceablauf bis zur Behebung des Problems. Im Rahmen der vereinbarten prioritäts- und Eskalationsstufen werden dem verantwortlichen Management alle Planabweichungen zuverlässig signalisiert. Welche Anfragen eine Relevanz zu IT-Problemen haben, definieren wir gemeinsam im Kategorienbaum.  **Incident Management**  Beim User Helpdesk ist es außerordentlich wichtig, die eingehenden Anfragen korrekt zu priorisieren und kategorisieren, um einerseits eine zügige Entstörung zu ermöglichen und andererseits interne Aufwendungen in der nachgelagerten Ticketbearbeitung zu optimieren. Im Incident Management sind dafür standardisierte Prozesse vorgesehen. Zudem haben Sie die Möglichkeit, einen Zugriff auf das Ticket System sowie regelmäßige Auswertungen zu erhalten.  **Der 1st-Level-Anwendersupport**  Für Tickets im Bereich „Standardanwendungen“ (Windows Betriebssystem, Microsoft Office, Remotedesktop, Adobe PDF) bieten wir Ihnen einen Sofort-Support an – gerne auch per Remote-Schaltung – um den Anwendern zügig zu helfen und Ihre IT-Abteilung erst gar nicht mit Problemstellungen dieser Art zu beschäftigen. Die Unterstützung für weitere Anwendungen können Sie mit uns individuell besprechen. Diese Erstbearbeitung der sogenannten „Standardfälle“ macht in Ihrer IT-Abteilung viele Zeitressourcen für wichtigere Projekte frei und führt zugleich zu zufriedeneren Anwendern.  **Kundenzufriedenheit**  Die Zufriedenheit von internen Kunden ist eine der Prioritäten des User Helpdesks. So wird das Vertrauen in IT-Lösungen gestärkt und das Arbeitsklima verbessert. Probleme mit Standardanwendungen werden sofort gelöst, sodass Anwender sich konzentriert ihren Kerntätigkeiten widmen können. Dank regelmäßiger Auswertungen lassen sich wiederkehrende Probleme besser identifizieren und vollständig beheben. Unsere Service-Mitarbeiter sind darin geschult jegliche Situationen zu deeskalieren. Als neutrale Instanz bringen sie eine professionelle Objektivität mit, die es ermöglicht, freundlich und emotionell unabhängig die Entstörung zu begleiten.  **Die Eskalationsprozeduren des User Helpdesks.**  Der Anwender beschäftigt sich nicht selbstständig mit IT Anfragen oder der Behebung von Störungen seiner IT-Infrastruktur, sondern weist diese Aufgabe zielgerichtet dem User Helpdesk von JIKU zu. Unser User Helpdesk eskaliert gemäß den festgelegten Prozeduren das Ticket weiter. Dies reduziert die indirekten Kosten innerhalb der Endbenutzeroperationen. Weiterhin beauftragt der Anwender nicht eigenständig IT-Spezialisten im Bereich des 1st-, 2nd- und 3rd-Level Support der IT Organisation: Der IT Mitarbeiter wird von User Support Anfragen verschont.  **Wie wir den User Helpdesk standardmäßig einführen.**  Unsere Erfahrung hat uns gezeigt, dass die begleitete Einführung eines User Helpdesks den größten nachhaltigen Erfolg mit sich bringt. Daher gelten die ersten 3 bis 6 Monate nach Vertragsabschluss als Einführungs- und Implementierungsphase. In dieser Zeit sollen die Zusammenarbeit und die organisatorischen Schnittstellen eingespielt und gefestigt werden. Dazu gehören das Festlegen der Schnittstellen und Eskalationsprozeduren sowie die Einarbeitung der Mitarbeiter der JIKU Hamburg GmbH in Ihre organisatorischen Abläufe.  **Die Funktionen des User Helpdesks im Detail.**   * Aufnahme und Priorisierung aller Incidents Ihrer Anwender der Fachabteilungen: * zuverlässige Weiterleitung von Störungsmeldungen an interne und externe Dienstleister, * kontinuierliche Überwachung der Prozesse im Sinne der Kooperation für Transparenz und Qualität, * Dokumentation in einem Ticket-System mit einem möglichen Online-Zugriff für Sie, * Information des Anwenders über den Bearbeitungsstatus seiner Anfrage (Ticketanlage, Ti-cketabschluss). * Der Zwischenstatus kann online im Webtool eingesehen werden, * „Eskalation“ bei Überschreitung von gemeinsam definierten Grenzwerten; das bedeutet für Sie: Läuft ein Entstörungsprozess nicht wie geplant und festgelegte Fristen werden überschritten, wird sofort der von Ihnen bestimmte Verantwortliche im Management informiert. Wir sorgen für die strukturierte Eskalation und die dokumentierte Problemlösung. * Der JIKU User Helpdesk ist so organisiert, dass immer innerhalb kürzester Zeit die passenden Spezialisten die Anfrage oder das Problem bearbeiten. Die HD-Ticket-Aufnahme nimmt alle Anrufe entgegen und bietet – je nach gewähltem Leistungsumfang – über den 1st-Level-Support Sofortlösungen an. Die Koordination der von Ihnen genannten weiteren Dienstleister erfolgt durch die permanente Einsatzsteuerung. * Ticket-Management und Dokumentation, * Entgegennahme eingehender Anfragen und Anforderungen, * Identifizierung des Anfragenden / Anwenders, * Aufnahme und Dokumentation (Ticketerstellung) aller Anfragen, Incidents, Beschwerden und sonstigen Anforderungen, * Vergabe einer eindeutige Ticket-ID, * erste Problemanalyse, Klassifizierung und Priorisierung anhand des Kategorienbaumes, * direkte Bearbeitung einfacher Anfragen und Beschwerden, * Durchführung notwendiger Rückrufe beim Anwender, * 1st-Level-Anwendersupport für ausgewählte Anwendungen, * direkte Bearbeitung von Anfragen und Incidents, * der 1st-Level Support für ausgewählte Anwendungen wird vertraglich detailliert beschrieben, * der 1st-Level Support geschieht per Telefon und / oder per Fernzugriff, * Probleme, die telefonisch nicht innerhalb von 10 Minuten gelöst werden können, gehen an den 2nd-Level Support, * Priorisieren (Dringlichkeit) und Kategorisieren der Meldungen, * Qualifizieren und Zuordnen des Tickets an die weiterbearbeitenden Stellen (entsprechend dem Kategorienbaum: z. B.:, Hardwarestörung, Infrastruktur / Netzwerk / WAN, * Weiterleiten des Tickets als Arbeitsauftrag in elektronischer Form an die weiterbearbeitenden Stelle, * Nachverfolgung des Tickets, * Eskalationsmanagement / SLA – Management, * Überwachung, Verfolgung und Kommunikation des Bearbeitungsfortschritts des Tickets, * Überwachung / Monitoring der SLAs, * Eskalation (Meldung an benannte Verantwortliche) sobald abzusehen ist, dass SLAs verletzt werden, * Eskalation (Meldung an benannte Verantwortliche) sobald SLAs verletzt sind. * Ticket-Reporting.   Folgende Daten werden monatlich ermittelt und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt:  Anzahl Anrufe.   * Erreichbarkeit, * Anruf-Reaktionszeit, * Anzahl generierter Incident-Tickets im Incident Management System, * Anzahl eskalierter (weitergeleiteter) Incident-Tickets im Incident Management System nach Kategorie entsprechend dem Kategorienbaum, * Eskalationszeit |