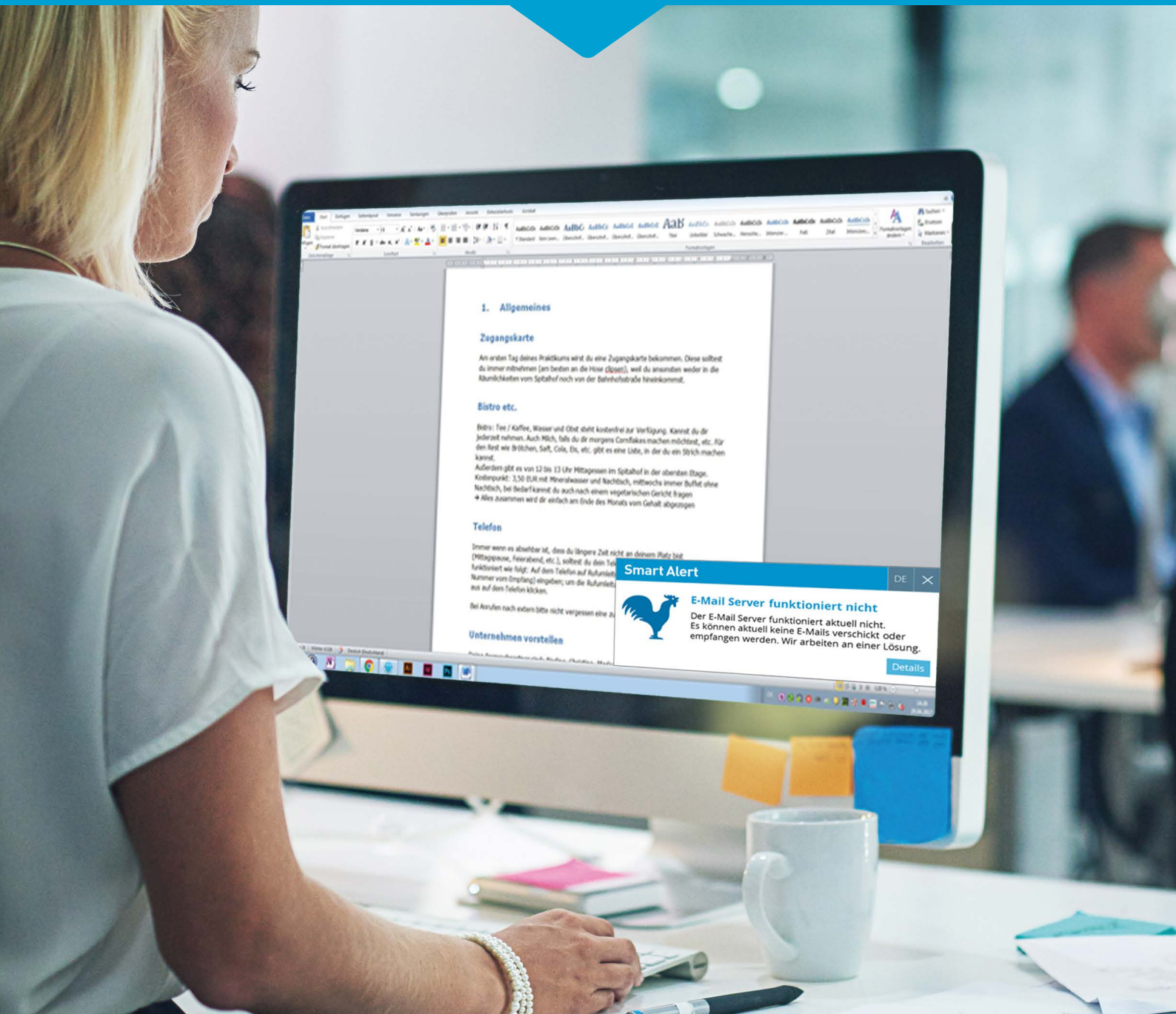


PROAKTIVES BENACHRICHTIGUNGS- UND ALARMIERUNGSSYSTEM FÜR IT MELDUNGEN

Störungen im IT-Betrieb lassen sich nicht immer vermeiden. Unzufriedene Anwender und ein überlasteter IT-Support dagegen schon, wenn die Anwender bereits proaktiv über Wartungsarbeiten und Störungen informiert werden.



SMART ALERT INFORMIERT PROAKTIV ÜBER IT STÖRUNGEN

Störungen und Wartungsarbeiten in der IT können den Arbeitsfluss vieler Anwender unterbrechen und so für große Verärgerung sorgen. Nahezu jeder kennt das Problem: Das E-Mail-System funktioniert nicht oder das Internet ist nicht erreichbar. Aber wo steckt der Fehler?

— Liegt eine zentrale Störung vor oder muss man das Problem auf dem eigenen PC suchen? Tritt beim Kollegen derselbe Fehler auf, wird der IT-Support kontaktiert – vermutlich zeitgleich mit vielen weiteren Kollegen. Der Anwender hängt in der Warteschleife; die Anzahl der Tickets erhöht sich schlagartig.

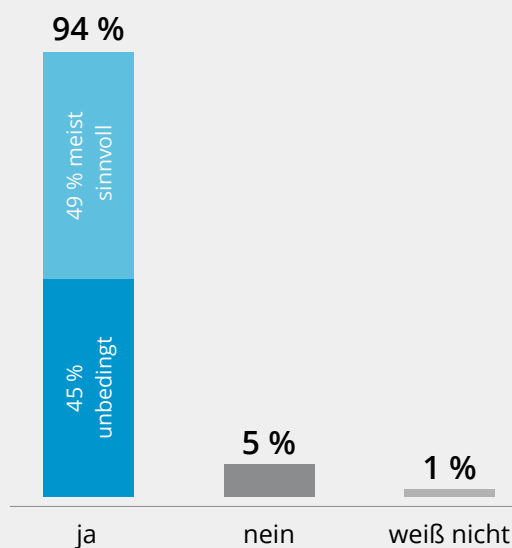
Proaktive IT-Informationen an alle betroffenen User

— Smart Alert ist ein innovatives IT Benachrichtigungs- und Alarmierungssystem zur schnellen, direkten und sicheren Verteilung von Informationen im Unternehmen. Die Meldungen können dabei

- nur einem bestimmten Nutzerkreis angezeigt,
- in mehreren Sprachen versendet und
- zeitlich individuell einstellbar veröffentlicht werden.

Diese Funktionen ermöglichen dem IT-Service größtmögliche Flexibilität und Effizienz bei der Benachrichtigung der Anwender.

Wollen Anwender proaktiv über Störungen informiert werden?*



VORTEILE & NUTZEN



Für den Anwender

- Verbesserte Informationslage
- Keine Unterbrechung des Arbeitsflusses durch proaktive Information über Wartungsarbeiten
- Höhere Effizienz, da kein Zeitverlust in der Support-Hotline
- Bessere Erreichbarkeit der IT bei komplexen Anfragen
- Weniger Informationsflut durch gezielte Benachrichtigung der betroffenen Benutzer
- Kein Wechsel in andere Systeme nötig, da Information per Pop-up angezeigt wird



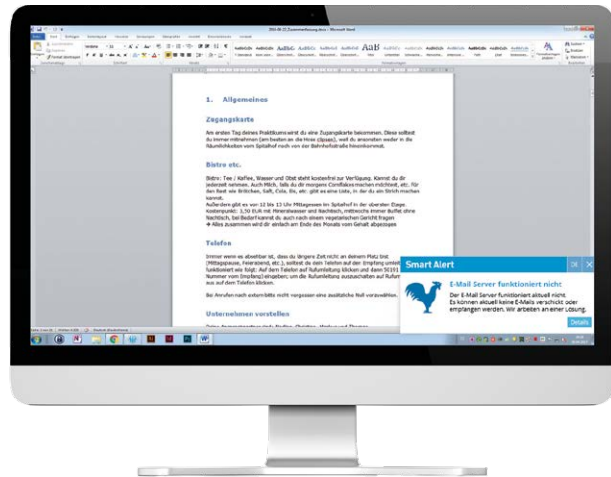
Für den IT-Service

- Schnelle Reaktionsmöglichkeit bei hochaktuellen Themen wie Störungsfälle
- Entlastung durch Reduzierung der Anruferzahl
- Höhere Produktivität durch Vermeidung von Anrufen zu Standard-Nachfragen
- Mehr Zeit für anspruchsvolle Anfragen bzw. zur Lösung der Störung
- Bessere Reputation und Akzeptanz der IT durch zufriedenerer Anwender
- Einfache Anbindung und Integration an bestehende Systeme

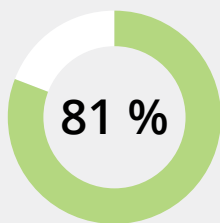
Dringende Nachrichten als Pop-up sofort auf dem Desktop sichtbar

Smart Alert bringt die Störungsmeldungen bei den betroffenen Anwendern sofort per Pop-up auf den Bildschirm. So wird die Information direkt sichtbar, ohne dass die aktuelle Anwendung geschlossen werden muss. Dabei kann nach spezifischen Kriterien der Adressat ausgewählt werden:

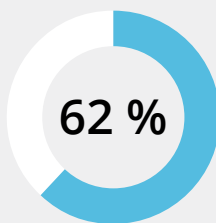
- nach Standort
- nach Organisationseinheit
- nach IP-Adressbereich
- nach Client-Eigenschaft (z.B. laufende Prozesse)



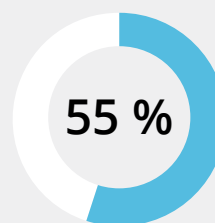
Anwender-Zufriedenheit bei Information über die verschiedenen Kommunikationskanäle*



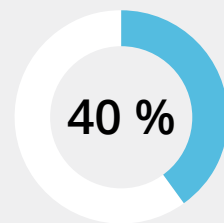
Pop-up Meldung



E-Mail



Intranet



Bandansage Helpdesk

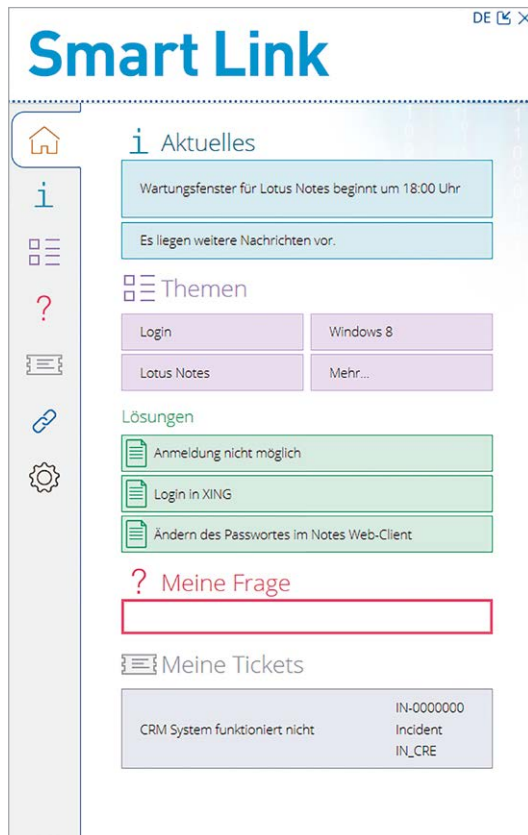
*Ergebnisse einer Online-Befragung der USU im April 2016 mit ca. 400 Teilnehmern

Schnelle Reaktionsmöglichkeit für die IT bei hochaktuellen Themen wie Störungsfälle

Gerade bei zeitkritischen, hochaktuellen Informationen, wie Störungen oder Systemausfällen ist Schnelligkeit bei der Informationsverteilung im Unternehmen entscheidend, um die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter so wenig wie möglich zu unterbrechen. Mit Smart Alert kann der IT-Service sehr schnell die betroffenen Anwendergruppen auswählen und unmittelbar benachrichtigen. So sind die Nutzer oft bereits informiert, bevor ihnen die Störung überhaupt auffällt. Dadurch werden frühzeitig unnötige Anrufe sowie Tickets im Support vermieden und die IT-Kosten reduziert. Zusätzlich gewinnt der IT-Service durch die proaktive Benachrichtigung Zeit, um sich um eine Lösung der Störung zu kümmern oder individuelle Anfragen zu bearbeiten. Das steigert die Zufriedenheit der Anwender deutlich und verbessert gleichzeitig auch das Image der IT.



Einfache Integration von Smart Alert in die IT Self-Service Lösung Smart Link



Unymira – Von Know-how und Erfahrungen profitieren

— Seit über 20 Jahren ermöglichen wir unseren Kunden intelligente IT-Lösungen zum Thema Wissensnutzung in den unterschiedlichen Servicebereichen von Unternehmen. Unsere exzellenten Beratungsleistungen und die praxisorientierte Vorgehensweise haben wir in vielen Kundenprojekten erfolgreich unter Beweis gestellt – über alle Branchen und Fachbereiche hinweg. Egal ob es sich um eine komplette Neueinführung oder um die Ablösung eines Altsystems inkl. Datenmigration handelt – unser qualifiziertes Beraterteam begleitet und unterstützt Sie umfassend in allen Projektphasen.

— Smart Link ist eine Self-Service-Lösung, die alle IT-relevanten Informationen und Funktionen für Endanwender in einem einzigen Kanal bündelt. Ganz gleich, ob ein Anwender einen Service-Request stellt, eine Störung meldet oder eine allgemeine IT-bezogene Frage hat: Smart Link stellt all diese Funktionen in einer Oberfläche zur Verfügung. Die bestehenden Systeme wie z.B. das IT-Ticketing, Service-Request-Anwendungen oder Dokumentenspeicher werden nicht ersetzt sondern integriert.

Erweiterung von Smart Link um IT Alerting

— Smart Alert kann ganz einfach über den Smart Link Service Connector in die Self-Service Lösung eingebunden werden. Der Administrator kann stets entscheiden, ob eine Nachricht lediglich als Information in Smart Link unter „Aktuelles“ angezeigt wird oder ob diese direkt per Pop-up auf den Bildschirmen aller betroffenen Anwender eingeblendet wird, abhängig von der Dringlichkeit der Meldung. Das ermöglicht dem IT-Service eine hohe Flexibilität und trägt maßgeblich zu einer höheren Zufriedenheit der Anwender bei.

„Mit der Smart Link Funktion Alerting können wir im IT Service-Desk sehr schnell und ganz gezielt nur die jeweils betroffenen Anwender über Störungen und Systemausfälle informieren, ohne alle anderen Kollegen in ihrem Arbeitsablauf zu stören. Dringende Meldungen per Pop-up sind ideal, um sofort die notwendige Aufmerksamkeit zu erzeugen und um Anrufe im Support zu vermeiden. Wir merken eine deutliche Entlastung durch Smart Alert.“

Marvin Stange, IT-Systemmanager,
GISA GmbH

GISA[®]

Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne!