



THINKWARE

The Fine Art of Service and Support Solutions®



„Die Realisierung Ihrer Projekte unter Einsatz der zielorientierten ITIL – zertifizierten Consultants unseres Hauses ist eine Investition mit kurzfristigem Return on Invest – „Best practices“ und Know How aus vielen erfolgreichen in die Produktion geführten Help- und Servicedesk Installationen sprechen für sich.“

Projekt- und Know How Schwerpunkte

Die folgenden Schwerpunkte sind im ThinkWare Leistungsspektrum beinhaltet:

- ITIL Prozessberatung
- Problemmanagement und Eskalationsmodell
- Asset Management (Inventarverwaltung)
- Wissensmanagement
- Workflowmanagement
- Change Management
- Contract Management
- Client Services
- Eskalationsmanagement
- Kostenmanagement
- Reporting
- Service Level Management
- Konfigurationsmanagement
- Datenintegration
- Projektmanagement
- Lifecycle Management
- IT Prozess Analysen
- Trainings
- ...



Die Lösung für Ihr Unternehmen

Magic Service Desk – Enterprise Edition

Magic Service Desk ist laut dem Call Center Solutions Magazine „Product-of-the-Year für 1998 und das Nummer eins Service Desk für Windows NT Plattformen. (Quellen: IDC, Gartner)

Magic Service Desk ist eine vollständig Browser basierte Service Desk Lösung. Sie basiert auf der Microsoft DNA und DCOM / COM Plus Architektur, welche eine vielschichtige, Plattform unabhängige, Thin Client und beliebig skalierbare Service Desk Lösung ermöglicht.

Mit der vollständig anpassbaren Oberfläche kann Magic Service Desk sowohl auf Benutzer-Gruppen oder Systemebene an die organisatorischen Anforderungen Drag & Drop angepasst werden. Magic Service Desk beinhaltet alle Werkzeuge um Probleme und Benutzeranfragen (Störungsmeldungen) zu erfassen, nachzuvollziehen und zu lösen.

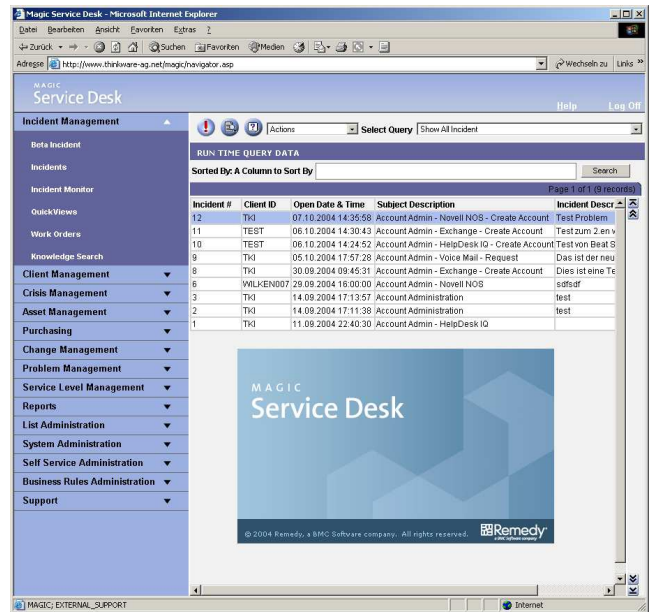
Durch die integrierte Schnellerfassungsmaske und das Krisenmanagement ermöglicht Magic dem Service Desk Mitarbeiter schnellere Reaktionszeiten ohne dabei Zeit mit der Erfassung von Problemmeldungen zu verlieren.

Es sollte heute selbstverständlich sein, das ITIL – Prozesse durchgängig in einer Help Desk Lösung abgebildet sind. Magic Service Desk bringt ITIL voll integriert mit – natürlich zertifiziert. Die vorhandenen Crystal Beispielreports ermöglichen es, sowohl graphische als auch tabellarische Auswertungen anzubieten.

Management Summary

Der Einsatz der rein browser-basierten Service Desk Lösung erlaubt die effiziente Abwicklung Ihres gesamten Supportaufkommens durch die Verfügbarkeit modernster Tools. Ohne notwendige Clientinstallationen können alle Supportmitarbeiter und Problemmelder mittels Standardbrowser auf die Applikation zugreifen. Dieses führt zu einem deutlich verringerten administrativen Aufwand.

Mit automatisch ableitbaren Arbeitsaufträgen können im Rahmen des Workflow-Managements auch komplexe Problemstellungen effizient und transparent abgewickelt werden. Service-Vereinbarungen mit Ihren Kunden werden im SLA-Modul abgebildet und überwacht. Kostenmanagement und Vertrags-Management sind, wie das ITIL basierte Change und Configuration Management ebenfalls integriert abzuwickeln. Das Reporting-Tool liefert „just in time“ die relevanten Informationen für den Support, das Management und Ihre Kunden.



Magic Service Desk – Die Module

Magic Service Desk – Suite schließt alle Standardmodule ein – zusätzlich werden optionale und erweiterte Funktionalitäten für Ihre speziellen Anforderungen angeboten.

Nachfolgend eine kurze Funktionsübersicht über die einzelnen Module und Programmfunktionen. Die Beschreibung bezieht sich auf das Original Design der Applikation – aufgrund der vollständigen Drag & Drop Anpassbarkeit sowohl der Oberfläche als aber auch der Datenbank und Programmlogik sind viele zusätzliche Benutzungsvarianten möglich.

Problem Management Modul:

Das Problem Management Modul ermöglicht die Erzeugung von Störungsmeldungen und Arbeitsaufträgen. Diese können sich auf Einzelpersonen, Abteilungen, Bereiche und / oder Einrichtungen (Assets) beziehen. Es wird eine vollständige Problemverfolgung, Organisation, Problemanalyse und Lösung und Verwaltung von Arbeitsaufträgen ermöglicht.

Krisen Management Modul:

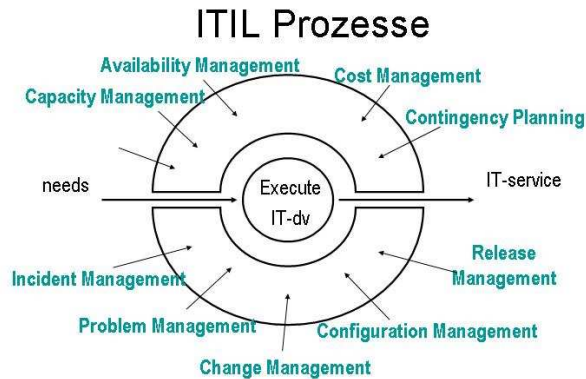
Über das Krisenmanagement werden Probleme gemanagt, die viele Benutzer betreffen. Ruft ein Benutzer zu so einem Problem an, wird durch einen Klick auf das „Weiße Brett“ durch das System automatisch eine entsprechende Störungsmeldung erzeugt. Es besteht kein Grund mehr, aufwändig manuell Störungsmeldungen für bekannte Probleme zu erfassen. Sobald das Problem gelöst wurde, wird das Weiße Brett beendet und alle anhängenden Störungsmeldungen automatisch geschlossen.

Asset Management Modul:

Das integrierte Asset Management Modul ermöglicht die vollständige Verwaltung und Verfolgung von Assets, incl. Garantie- und Leasing Informationen, wer oder welche Abteilung verbunden ist, die Darstellung der physikalischen Lokation und die Identifizierung, welche Komponenten in anderen Systemen inkludiert sind. (Stücklisten).

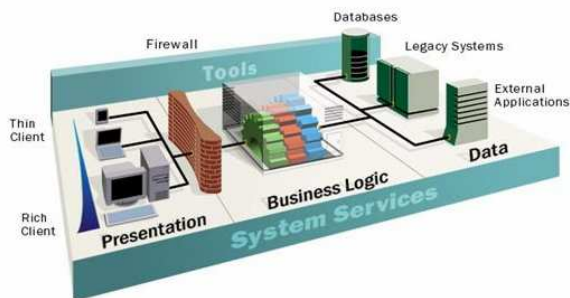
Workflow Management Modul:

Der Arbeitsauftragsgenerator ermöglicht dem Administrator allgemeine Geschäftsprozesse und Workflows vorzudefinieren. Dazu gehören u.a. neue Mitarbeiter, Umzüge u.v.a. Es können beliebige sich wiederholende Work Flow Prozesse abgebildet werden. Change Prozesse lassen sich dahingehend vereinfachen, dass vordefinierte Auftrags-Sets an Störungsmeldungen angehängt werden können; dabei erfolgen auf Wunsch automatische Notifizierungen an die vom Change Prozess betroffenen Mitarbeiter.



Eskalations Business Rules:

Der Eskalationsprozess überwacht, analysiert erzeugt und verändert Störungsmeldungen und Arbeitsaufträge. Basierend auf der Dringlichkeit und Priorität können zeitgesteuert automatisch Eskalationen veranlasst werden. (Beispielsweise per Email, NetSend oder Power Page) Durch die Magic Business Automation lassen sich diese Eskalationen völlig frei definieren.



Mail Interface:

Über die Email Schnittstelle können Help Desk Mitarbeiter und Kunden oder externe Personen automatisch Emails erhalten. Durch die Magic Business Rules können Emails aufgrund beliebiger Ereignisse versendet werden. Ebenso können aufgrund eingehender Emails automatisch Störungsmeldungen erfasst, geändert oder Statusmeldungen an den Sender verschickt werden.

SIR Suchmaschine:

(Statistical Information Research)

Die SIR Suchmaschine ist ein Volltext, high speed Problem Lösungswerkzeug. Durch „Artificial Intelligence“ werden sachdienliche Antworten, sortiert nach Relevanz und von mehreren Quellen incl. Magic Total Service Desk, Knowledge Packs und beliebigen externen Dokumenten gegeben.

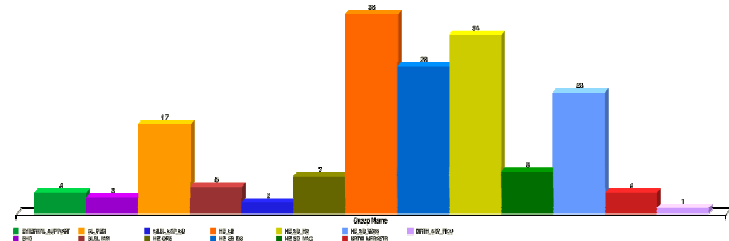
Crystal Reports (Seagate Software):

Der marktführende, Windows und Web basierte Reportwriter wird für den Einsatz von drei Designerlizenzen für Administratoren kostenfrei mitgeliefert. Entsprechend der Anzahl Supportmitarbeiter, die Zugriff auf diese Auswertungen bekommen sollen, sind erweiterte Lizenzmodelle, bis zur Enterprise

Lizenzierung möglich. Die standardmäßig enthaltenen drei Lizenzen können beispielhaft genutzt werden, um neue Auswertungen zu erzeugen; die mitgelieferten Standardreports anzuzeigen oder zu ändern.

Web Based Management Center:

Der System Monitor Modul ist ein Realtime Monitor, d. h. es können beliebige Service Desk Daten graphisch in Echtzeit dargestellt werden. Magic Service Desk beinhaltet vordefinierte Abfragen und ermöglicht die Erzeugung eigener, spezifischer Datenbankabfragen, die dann in Echtzeitgraphiken im Browser dargestellt werden. Durch diese Möglichkeit lassen sich kritische Situationen pro aktiv erkennen und vermeiden.



Magic Service Desk – AddOns

Magic Service Desk – Suite schließt alle Standardmodule ein – zusätzlich werden Lösungen von Drittanbietern unterstützt. Diese integrieren sich durchgängig in Ihren Service Prozess und unterstützen damit Help Desk Mitarbeiter und Anwender / Kunden gleichermaßen, immer mit dem Ziel der weiteren Optimierung und der Zufriedenheit der Nutzer.

MDAS – Magic Desktop Automation Suite:

Die ebenso Browser basierende Integration der LANDesk Management Suite bietet Ihnen neben der automatischen Inventarisierung der plattformübergreifenden Netzwerk-Infrastruktur, der Remote Verwaltung der PC-Systeme, bis hin zur automatischen Softwareverteilung die relevanten Möglichkeiten der Benutzerbetreuung. Die Bearbeitung der Calls, mit dem Management der Komponenten, erfolgt effizient und nachvollziehbar aus Magic Service Desk heraus.

PSYNC – Passwort Synchronisation:

Einen großen Anteil am Supportaufkommen haben Standard-Anfragen, wie „ein vergessenes Kennwort“. Im Support bedeutet dies immer einen hohen Aufwand und das binden von Fachkräften über die verschiedenen Plattformen hinweg (SAP, SQL, Windows, Novell, Unix), um diese Accounts zu verwalten.

PSYNC sorgt für eine durchgängige und sichere Synchronisation der Kennwörter direkt mit dem Anwender. Selbst das berühmte Kennwort zurücksetzen und der damit immer wieder verbundenen Frage: Ist der Anrufer überhaupt derjenige für den er sich ausgibt – gehört mit PSYNC der Vergangenheit an und das 24 h am Tag, an 7 Tagen in der Woche, das ganze Jahr hindurch - it's Magic.

MKS – Magic Knowledge Services:

Eine der größten Herausforderungen unserer heutigen Zeit stellt das Verwalten von Wissen dar.

Das Wissen veraltet, kann kaum nachgepflegt werden, nur bestimmte Informationen sind für bestimmte Anwender relevant. Das MKS – Modul, mit seinen hoch effizienten Methoden stellt hier die Plattform, vollständig integriert in Magic, um die Qualität des Wissens zu garantieren und „Right Now“ online zur Verfügung zu stellen.

Vorstellung der ThinkWare Organisation

Die ThinkWare Gruppe ist mit zwei Gesellschaften im deutschsprachigen Europa vertreten:

ThinkWare GmbH & Co. KG in Darmstadt, Deutschland,
ThinkWare AG in Dielsdorf, Schweiz.

Gründungsdatum der deutschen Gesellschaft: 1986
Gründungsdatum der Schweizer Gesellschaft: 1998

Die ThinkWare Gruppe ist im Bereich der Service-, Support- und Helpdesk-Technologie seit 1985 tätig, seit 1999 sind beide Gesellschaften Partner von Network Associates Inc nachfolgend von BMC. Der Organisation ist für das deutschsprachige Europa mit den Ländern Schweiz, Österreich und Deutschland der Status Premium Partner des Magic Service Desk Bereiches vergeben worden.

Neben festangestellten Mitarbeitern der ThinkWare Gruppe sind durch langjährig bewährte Partnerschaften weitere Unternehmensberatungen, Softwarehäuser und zertifizierte BMC - Partner im Rahmen einer erweiterten, länderübergreifenden Organisation vertraglich eingebunden. Die projektorientierte Organisation besteht seit der Firmengründung in Deutschland; die Partner im Firmenverbund werden, entsprechend der Projektaufgaben der Kunden, in den jeweiligen Spezialgebieten tätig.

Diese projektorientierte Organisationsform ist Garant für ThinkWare Kunden, stets die notwendigen Skills für die anstehenden Aufgaben, gekoppelt mit einer langjährigen Produkterfahrung, für unterschiedliche IT-Projektunterstützungen verfügbar zu haben. Die ThinkWare übernimmt die erforderliche Generalunternehmenshaftung, um die mit ihren Kunden definierten, gemeinsamen Ziele, in der geplanten Zeit und in den budgetierten Kosten zu erreichen.

Kontakt:

ThinkWare GmbH & Co.KG

Marienburgstraße 27
D-64297 Darmstadt

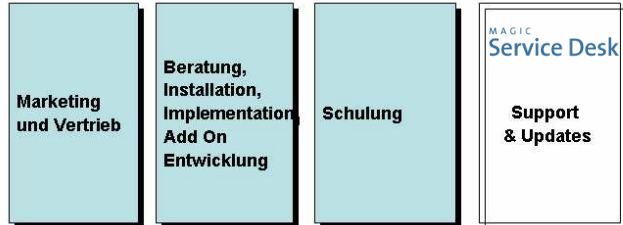
Telefon: 0049 (0) 6151 60 60 4-0
Fax: 0049 (0) 6151 60 60 4-20
eMail: info@ThinkWare-AG.com
Internet: www.thinkware-ag.com

ThinkWare AG

Ruchwiesenstrasse 5
CH-8157 Dielsdorf – Zürich

Telefon: 0041 (0) 1 855 – 44 11
Fax: 0041 (0) 1 855 – 44 55
eMail: info@ThinkWare-AG.ch
Internet: www.thinkware-ag.ch

Partner von :



Kundenziele

Die Einbeziehung der ThinkWare Expertise ist immer verbunden mit der Zielsetzung unserer Kunden, einen professionellen Help- und Servicedesk zu implementieren, die Mitarbeiter zu schulen und den geplanten unternehmensweiten Rollout personell zu begleiten.

Hierbei steht vielfach die Anforderung zur Ablösung unterschiedlicher Helpdesk- und Assetmanagement-Systeme durch das vollständig integrierte ITIL zertifizierte Magic Total Service Desk – Enterprise Suite im Focus.

Die Abdeckung der Anforderungen unter Einsatz vorhandener ITIL Disziplinen runden das Einsatzspektrum ab. Die eingesetzten ThinkWare Projektleiter und Senior Consultants sind ITIL zertifiziert.



THINKWARE

Vereinbaren Sie einfach einen Termin mit uns.

Gerne präsentieren wir Ihnen die Lösung Ihrer Anforderungen,
in aller Ruhe in Ihrer vertrauten Umgebung
– in Ihrem Unternehmen.

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

