



# Call Tracking



Foto: www.fotolia.de

**Dokumentierte und schnelle Problemlösung!**

**hs<sup>2</sup>n Call Tracking bietet Ihnen folgende Vorteile:**

- › lückenlose Dokumentation
- › effiziente Problemlösung
- › erfüllt ITIL Standard
- › nützliche Features
- › benutzerfreundliche Handhabung
- › Geschäftsprozessmodellierung
- › volle Integration in XEOX

**Wir beraten Sie gerne!**

**Infoline**

+43 720 505 765

office@hs2n.at

<http://hs2n.at>

# Warum Call Tracking verwenden?

Ohne ein Call Tracking System werden Probleme meist auf Zuruf gelöst – es gibt weder eine Dokumentation noch ein System oder Richtlinien. Meistens wird als erstes das Problem desjenigen gelöst, der am lautesten urgiert, anstatt eine Priorisierung zu treffen. Wie effizient oder qualitativ der IT-Support arbeitet, kann ohne Dokumentation kaum beurteilt werden.

Mit einem Call Tracking System werden Probleme systematisch gelöst. Eingehende Anfragen werden in Aufgaben (Calls) umgewandelt und einem Sachbearbeiter zugewiesen, der sie kategorisiert und priorisiert. Es wird erfasst wer wie lange welchen Call bearbeitet, jeder Schritt wird dokumentiert und ist nachvollziehbar. Durch die Beschreibung des Problems und seiner Lösung kann in Zukunft bei ähnlichen Fällen auf dieses dokumentierte Know-How zurückgegriffen und so die Bearbeitungszeit reduziert werden. Die Zuweisung von Problemen zu Software, Hardware und Personen hilft problematische Bereiche zu erkennen und Strategien zu entwickeln, wie diese vermieden oder gelöst werden können. Es ist möglich die Kosten zu beurteilen und Abteilungen zuzuordnen (interne Leistungsverrechnung).

## Umfassende Dokumentation

Für jeden Call werden folgende Informationen erfasst:

- › Name des Trackers, der den Call entgegennimmt, Datum/Uhrzeit
- › Name des Anrufers (Caller)
- › Name des Kunden und welche SLA zur Anwendung kommt
- › Art der Anfrage entsprechend ITIL (Change, Problem, Incident, Query)
- › Medium (Telefon, Email, Fax, etc.)
- › Beschreibung des Problems
- › Priorität (Skala von 1 bis 5)
- › Servicegruppe / Sachbearbeiter (Analyst), die den Fall bearbeiten
- › Bearbeitungszeit
- › Beschreibung der Lösung, Erfassung sämtlicher Bearbeitungsschritte

Folgende Bearbeitungen sind möglich:

- › Kommentar hinzufügen
- › Lösung vorschlagen
- › neue Aktion hinzufügen und bearbeiten
- › Calls delegieren
- › Calls gruppieren
- › Lösungen evaluieren und klassifizieren
- › Lösungsschritte (Workflows) dem Call hinzufügen
- › Calls Software, Hardware und/oder Personen zuweisen (in der CMDB)

## Garantierte Qualität

### SLA (Service Level Agreement)

### ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Ein Call Tracking System erfasst, klassifiziert, protokolliert und dokumentiert alle Operationen und Maßnahmen zur Erfüllung der vereinbarten Leistungen laut dem Servicevertrag (SLA) zwischen Vertragskunden und Servicepartner.

Im Zuge dessen sind alle Informationen, die Änderungen an der IT-Infrastruktur und an IT-Prozessen zur Folge haben, in einer nach ITIL vorge-

schriebenen Configuration Management Database (wie der XEOX CMDB) festzuhalten.

Alle Informationen bezüglich des gesamten Calls werden gesammelt und in Berichten ausgewertet. Diese beantworten Fragen wie „wie lange dauert es durchschnittlich ein Problem zu lösen?“ oder „kann die vereinbarte Lösungszeit eingehalten werden? (SLA)“.

Diese Reports zeigen und bestätigen die Leistungen der IT-Abteilung. Durch die gesammelten Analysen von Prozessen, Problemursachen und Lösungen entsteht eine Wissensdatenbank, mit der die Effizienz und Qualität des IT-Betriebes deutlich erhöht werden kann.

# XEOX

## Vorteile von Call Tracking in Kombination mit XEOX

hs<sup>2</sup>n Call Tracking wurde als Standalone Applikation entwickelt, es benötigt eine zentrale relationale Datenbank. Es kann allerdings auch als Erweiterung von XEOX verwendet werden - ein von hs<sup>2</sup>n entwickeltes Tool, mit dem die gesamte IT-Infrastruktur verwaltet werden kann. XEOX erfüllt ITIL Richtlinien: in der zentralen Configuration Management Database (CMDB) werden sämtlich Configuration Items (neben PCs und Notebooks auch Peripheriegeräte oder Netzwerkkomponenten) erfasst und in Verbindung gesetzt.

Über eine Schnittstelle verwendet das Call Tracking System die CMDB von XEOX. Dort sind sämtliche Informationen zu Hardware, Software oder Personen gespeichert. Diese Configuration Items können mit Calls verknüpft werden. Problemlösungen führen oft zu Änderungen in der Datenbank. Die optimale Integration von Call Tracking in XEOX garantiert, dass die CMDB, eine Kernkomponente der System Verwaltung, stets am aktuellsten Stand ist.

**Mehr Information über XEOX finden Sie auf: <http://xeox.com>**



hs<sup>2</sup>n  
Informationstechnologie GmbH  
Infoline: +43 720 505 765  
<http://hs2n.at>

Willroiderstrasse 3  
A-9500 Villach  
Österreich

Schelleingasse 8/3  
A-1040 Wien  
Österreich