

In Kooperation mit:



HDIG Symposium

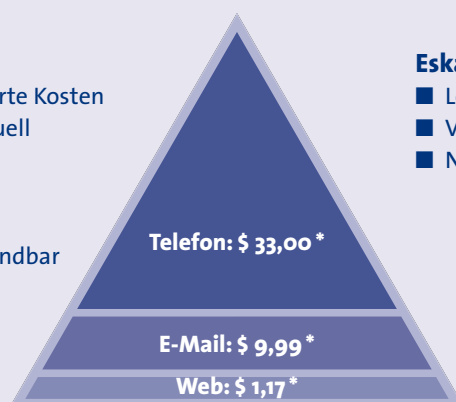
SUPPORT AUTOMATION & HELPDESK OPTIMIZATION

- **Senkung der TCO durch neue Support-Technologien:**
Virtual Helpdesk, electronic/mobile Callmanagement, Internet Callcenter
- **Basis für ROI Kalkulation: Helpdesk Kennzahlen & Reporting**

Explodierende Kosten für den traditionellen IT-Support

Level One Support*)

- primär telefonbasierte Kosten
- hauptsächlich manuell
- zeitintensiv
- kostenintensiv
- schwer skalierbar
- wenig wiederverwendbar



Eskalierende Kosten **)

- Level 2-3: \$ 100-200
- Vor-Ort-Reparatur: \$ 250-350
- Neuaufsetzen: \$ 300-400

* Kosten pro Kontakt (Quelle: Forrester Research Inc. Institute Survey)

** Help Desk Institute Survey

Referenten:

Wolfgang Auerbacher (Wave Solutions Information Technology)

Elmar Barzen (Supportsoft)

Istvan Hadobas (Peregrine Systems)

Klaus Marschner (IBM Österreich)

Martin Bittner (SolveDirect)

Andreas Kranabitl (Spar AG)

bei freiem Eintritt

17. Juni 2002, 14.30 bis 19.00 Uhr

IBM, 1020 Wien, Lassallestraße 1, Saal 1

SUPPORT AUTOMATION &

Zum Thema

„... Within the next two years, support providers that have not deployed e-support capability will miss a competitive necessity in the market.“

Bob Igou, Gartner Group.

Zunehmende Applikationsvielfalt und eine wachsende Anzahl an Hardwarekomponenten am Arbeitsplatz stellen den Helpdesk vor ein immer größeres Aufgabenfeld. Es ergibt sich oftmals eine Kluft zwischen Ressourcen und wachsenden Anforderungen an den Helpdesk. Innovative Ansätze wie Automation und Prozessverbesserungen durch Integration sind gefragt.

Aber wie stellt sich die Situation objektiv im Helpdesk dar? Welche Kennzahlen sind aussagekräftig um die Effizienz des Helpdesks zu belegen? Welche Bereiche bieten überhaupt Einsparungs- bzw. Optimierungspotenzial?

Ziel der Veranstaltung:

Der Besucher erhält einen breiten Überblick zu innovativen Technologien im Helpdeskbereich. Gegenstand ist ein gesamtheitlicher Überblick, von Level-0- bis Level-3-Unterstützung:

- Reduktion der beim Helpdesk einlangenden Calls durch Selbstbedienung (Level 0)
- Vereinfachung von Support-Tätigkeiten durch Automatisierung (Level 1 und Level 2)
- Unternehmensübergreifende Integration von externen Servicelieferanten (Level 3)

Wesentliche Aspekte wie Kennzahlen, Total-Cost-of-Ownership- und Return-on-Investment-Überlegungen runden das Programm ab.

Support Automation Virtual Helpdesk entlastet Call Center

Der Virtual Helpdesk sammelt eigenständig die benötigten Informationen über den Endkunden, sein System und das aufgetretene Problem und analysiert diese. Danach wird der User zu der besten Lösung weitergeführt. Daneben kann der Virtual Helpdesk mit einer eigenen Diagnose-Software unabhängig Probleme in der Software des End-

State of the Industry

Technologies ... “Planning to Implement” (Next 24 Months)

- 1) Customer Self Help Tools 49%
- 2) Customer Access to Problem tracking System 39%
- 3) Web Advanced Self Help Tools 39%
- 4) Asset Management System 39%
- 5) Problem tracking System Integrated with Asset Management System 34%

Quelle: HDIG

State of the Industry

Trends

- Implementation of e-services will increase “one touch” resolution rates from 65% currently to 85% by 2003, while reducing cost per call from \$25 to \$18.
- Business Impact: Online self-support can increase end-user self-sufficiency while allowing help desk personnel to concentrate their efforts on more complex user problems, which reduces support costs and increases user productivity.
- **Bottom Line:** IT help desks must deploy end-user self-support to effectively manage increasing support demands.

Quelle: META Group

kunden erkennen und korrigieren. Damit erleichtert der Virtual Helpdesk Unternehmen, die dieses Softwarepaket einsetzen, die umfassende Fehleranalyse und Verbesserung ihrer Produkte.

Der Hauptvorteil der Lösung besteht in der ständigen Verfügbarkeit und den kurzen Wartezeiten für den Endverbraucher. Gleichzeitig werden die Servicekosten pro Endkunden auf unter 20 Dollar im Jahr gesenkt, was unter den Kosten für einen Anruf in einem Call Center liegt.

HELPDESK OPTIMIZATION

Level 3 „End-2-End“-Integration

Die zunehmende strukturelle Dynamik (M&A, Kooperationen, Arbeitsgemeinschaften, wechselnde Lieferantenbeziehungen, ...) stellt angesichts sich verknappender Budgets IT-Verantwortliche vor eine komplett neue Herausforderung:

- Abbildung von Geschäftsprozessen über Unternehmensgrenzen hinweg
- „Big-Bang“-Solutions werden zunehmend durch einen Integrationsansatz ersetzt
- Return-on-Investment-(RoI)- Zyklen von unter 12 Monaten

Der Trend zur Business-to-Business-Integration (CRM, SCM) bleibt in den meisten Fällen allerdings auf halbem Weg stecken und endet vielfach bei Lieferanten-Support-Portalen oder bei Help-Desk-Clients des Kunden. Trends zeigen, dass es ein Faktum der Marktmacht ist, wer in einer Partnerbeziehung Prozesse und Tools vorgibt und so Kostenvorteile erwirtschaftet. Am Beispiel des SolveDirect Konzeptes wird gezeigt, wie B2B-Prozesse durch einen neutralen 1:n-Ansatz effizienter unterstützt werden. Die Elemente der RoI-Berechnung und Machbarkeits-Schwellen sollen Ihnen helfen, einfach die Anwendbarkeit auf Ihr Unternehmen einzuschätzen.

Employee Self Service – Steigerung der Effizienz im Call Center durch Mitarbeitereinbindung

mit Beispielen zur Effizienzsteigerung im Bereich:

- Service Center
- Asset Center und
- Einsatz einer Wissensdatenbank und Ihre Vorteile

Vom Messen zum Steuern – Kennzahlen im User-Helpdesk

- Was ist ein „guter“ Service und wie messe ich ihn?
- Wenn zwei das Gleiche sagen, müssen sie noch lange nicht dasselbe meinen!
- Stolperfallen und Erfolgsfaktoren
- Lessons learned

PROGRAMM

14.30 Registration und Begrüßungskaffee

15.00 Eröffnung

Bettina Hainschink (HDIG), Klaus Marschner (IBM Österreich)

15.30 Support Automation

Elmar Barzen (Supportsoft)

16.00 Employee Self Service

Istvan Hadobas (Peregrine Systems)

16.30 Kaffeepause

16.50 Level x Integration

Martin Bittner (SolveDirect)

17.20 Vom Messen zum Steuern

Wolfgang Auerbacher (Wave Solutions information Technology)

18.00 e-Callmanagement

Andreas Kranabitzl (Spar AG)

18.30 Abendcocktail und Buffet

TERMIN & ORT

17. Juni 2002, 15.00–19.00 Uhr

IBM, 1020 Wien, Lassallestraße 1, Saal 1

ZIELGRUPPE

Geschäftsleitung, Unternehmensorganisation, Controlling, IT-Manager, Help Desk Manager, Call-Center-Manager, Consultants, SLA-Projektleiter, B2B-Verantwortliche

Anmeldung

► Anmeldeschluss: 14. Juni 2002

- Ja, ich möchte am Symposium „Support Automation & Helpdesk Optimization“ am 17. 6. 2002 in Wien kostenfrei teilnehmen.
- Ich bin Mitglied des Help Desk Institutes für den deutschsprachigen Raum.
- Ich ersuche um Zusendung von Informationen über das Help Desk Institut.
Infos auch unter <http://www.helpdeskinst.de>

Ihre Anmeldung wird bestätigt. Falls Sie nach erfolgter Anmeldung nicht teilnehmen können, geben Sie bitte rechtzeitig Bescheid. Sollte keine Abmeldung erfolgen, wird eine Bearbeitungsgebühr von €22,- in Rechnung gestellt.

An
CON.ECT Eventmanagement GmbH
Kaiserstraße 14/2, A-1070 Wien

Tel.: +43-1-5223636-36
Fax: +43-1-5223636-10
E-Mail: events@conect.at

Firma:	
Name:	
Funktion:	
Straße:	
PLZ:	Ort:
Tel.:	
Fax:	
E-Mail:	
Datum:	Unterschrift:



Help
Desk
Institut
für den
deutsch-
sprachigen
Raum e.V.

Das Help Desk Institut hat sich mit seinem mehr als 18.000 Mitgliedern weltweit als der Interessensverband im Bereich des IT-Service Management etabliert. Seit 1993 ist das H.D.I.G. auch in Deutschland und Österreich als Non-Profit-Organisation vertreten und hat sich zum Ziel gesetzt, seine Mitglieder durch Literatur, Informationsveranstaltungen und Konferenzen über neueste Trends im IT-Support zu informieren. Das Help Desk Institut will dazu beitragen, den Informationsaustausch innerhalb der Supportindustrie zu fördern und die Mitglieder dahingehend zu unterstützen, neue Kontakte zu knüpfen.

Mit freundlicher Unterstützung von:

