

### Fundierte Analysen für optimalen Service

Strategisch planen. Gezielt berichten. Schnell reagieren.

Mit den helpLine Analysefunktionen verwandeln Sie die im Service gesammelten Daten in wertvolle Informationen für das Management. Alle Benutzer, vom Unternehmensstrategen bis hin zum Controller, können Daten und Informationen abrufen, aufbereiten, analysieren, durchsuchen und austauschen. Für die völlig unterschiedlichen Anforderungen der Nutzer stehen verschiedene Werkzeuge zur Verfügung. Das helpLine DashBoard visualisiert Ihre Servicedaten für die strategische Analyse und Planung von Serviceprozessen. Mit den helpLine Reports stehen Ihnen professionell formatierte Auswertungen für das regelmäßige Service Reporting zur Verfügung, z.B. als Grundlage für Management-Berichte oder Review-Sessions. Darüber hinaus können helpLine Anwender sehr einfach eigene Auswertungen als Ad-hoc Reports erstellen. Selbstverständlich unterstützt helpLine auch Auswertungen mit externen Business Intelligence Tools.

Nutzen Sie die umfassenden helpLine Business Intelligence-Funktionen für fundierte Informationen und kompetente Entscheidungen in Ihrem Unternehmen!

#### Entscheidend besser informieren

Mit dem helpLine DashBoard bieten Sie Serviceverantwortlichen eine solide Grundlage für strategische Entscheidungen. Im DashBoard visualisiert helpLine Daten aus dem operativen Betrieb und liefert so übersichtliche Analysen für die Planung von Serviceprozessen. Dank anschaulicher Darstellungsformen wie Tachometer-, Ampel-, Diagramm- oder Tabellenansichten erfasst der Service Manager wichtige Kennzahlen wie Bearbeitungszeiten oder Erfolgsquoten auf einen Blick. Das helpLine DashBoard wertet sowohl aktuelle als auch historische helpLine Daten aus und erlaubt so die langfristige Analyse von Trends und Entwicklungen. Echtzeit-Auswertungen des Dashboards zeigen gleichzeitig den aktuellen Status der Service-Prozesse und erlauben dem Management, in kritischen Situationen gezielt einzugreifen. Selbstverständlich können Sie alle DashBoard-Sichten userspezifisch definieren und so einzelne Manager oder verschiedene Gruppen mit den jeweils passenden Indikatoren versorgen. Durch die Anpassungsmöglichkeiten des helpLine Dashboards ist sichergestellt, dass Sie genau die Daten auswerten können, die für Ihre

#### Die Vorteile

- **Strategische Planung**  
Das helpLine DashBoard liefert wertvolle Entscheidungsgrundlagen für Servicestrategien.
- **Regelmäßige Auswertung**  
Die helpLine Reports bieten eine funktionale Grundlage für ein kontinuierliches Berichtswesen.
- **Schnell informiert**  
Mit den helpLine Ad-hoc Reports gestalten helpLine Nutzer schnell und einfach ihre eigenen Auswertungen.
- **Flexibel erweiterbar**  
Mit den helpLine Analysewerkzeugen lassen sich individuelle Auswertungen eigenständig erstellen.
- **Offene Architektur**  
Binden Sie die helpLine Daten in das übergreifende Business Intelligence Framework Ihres Unternehmens ein.



Abb. 1: Komprimierte Informationen für die Servicestrategie im helpLine DashBoard

Serviceorganisation und Ihr Unternehmen relevant sind.

## Regelmäßig berichten

Stellen Sie mit den helpLine Berichten häufig nachgefragte Informationen zuverlässig und sicher bereit. helpLine Berichte basieren auf der Reporting-Engine SAP-BusinessObjects Crystal Reports. Mit dem helpLine Professional oder Standard Server erhalten Sie ein Paket von vorbereiteten Reports, die viele wichtige Anwendungsfälle im Service bereits abdecken. Beispielsweise stehen umfangreiche Auswertungen zur Analyse der Erfolgsquote bei der Bearbeitung von Incidents zur Verfügung. Somit können Sie kontinuierlich verfolgen, wie sich die Servicequalität entwickelt. helpLine Berichte bieten zum einen Übersichtsdarstellungen, in denen die Gesamtsituation beispielsweise in einem Balkendiagramm aufgezeigt wird. Zum anderen können Sie dank der Drill-Down-Funktionen jedes Detail weiter verfolgen. Mit den helpLine Berichten greifen Sie auf professionell formatierte Datenanalysen zu, mit denen Sie Ihre Leistungen umfassend nach außen präsentieren können. Selbstverständlich können Sie das Berichtswesen jederzeit um angepasste oder neue Berichte ergänzen, mit denen Sie Ihre speziellen Anforderungen abbilden. Das regelmäßige Berichtswesen auf der Basis der helpLine Berichte ist eine wichtige Grundlage für die Entscheidungen im kontinuierlichen Verbesserungsprozess des Service Managements.

## Unkompliziert auswerten

Mit den helpLine Ad-hoc Reports geben Sie helpLine Anwendern ein einfach zu bedienendes Hilfsmittel an die Hand, mit dem sie die Service Daten selbst auswerten und direkt Fragen beantworten können, ohne sich mit komplizierten Datenbanksprachen und den zugrunde liegenden Strukturen auskennen zu müssen. Benötigt beispielsweise ein Service Manager schnell eine Liste

von Geräten eines bestimmten Lieferanten, kann er diese Übersicht sofort selbst als Ad-hoc Report aus den helpLine Daten herausfiltern. Zur genauen Analyse können bei Bedarf Details zu den Ergebnissen aufgerufen werden. Gruppierungs- und Exportfunktionen unterstützen den Nutzer bei der weiteren Verarbeitung seiner Ergebnisse. So werden z.B. Listen bei Bedarf komfortabel in Microsoft Excel exportiert. Einmal erstellt, kann der Anwender seine Ad-hoc Reports strukturiert speichern und so sein persönliches Auswertungsframework entwickeln oder - mit den entsprechenden Rechten - die gespeicherten Reports anderen Mitarbeitern zur Verfügung stellen.

## Offen für Ihre BI-Lösung

Ihr Unternehmen hat bereits eine übergreifende Business Intelligence-Lösung im Einsatz? Mit helpLine sind Sie bestens darauf vorbereitet, Ihre Servicedaten ebenfalls mit diesem System auszuwerten. Dank der offenen und genau dokumentierten Datenbankstruktur können Sie problemlos mit externen Lösungen auf die Informationen im helpLine System zugreifen und die Servicedaten so in Ihr übergeordnetes Business Intelligence-System einbinden.

Alle genannten Warenzeichen sind Eigentum des jeweiligen Herstellers.

helpLine GmbH  
Carl-Zeiss-Straße 16  
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0  
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de  
kontakt@helpline.de