

helpLine DashBoard

Leistungsfähiges Kennzahlen-Cockpit

Kennzahlen für exzellente Service-Leistungen

helpLine DashBoard misst Service Performance

Die eigene Service-Leistung zu definieren, zu messen und kontinuierlich zu verbessern, ist eine zentrale Aufgabe der Verantwortlichen für jede Service-Organisation. Informationen dazu liefert das helpLine DashBoard – schnell, konkret und aus der Perspektive des Gesamtgeschäfts. Denn das DashBoard bietet Ihnen Kennzahlen, Trends und Informationen, die Sie bei der Überwachung und Interpretation Ihrer Geschäftsprozesse unterstützen. So erhalten Sie Fakten für ein transparentes Leistungsmanagement im Service. Durch Echtzeit-Dynamik sind Sie mit dem DashBoard entscheidend näher am aktuellen Geschehen im Service als durch traditionelles Reporting zum Monatsende. Sie behalten die wesentlichen Leistungsparameter in kompakt aufbereiteter Form im Auge und reduzieren so die Masse an dokumentierten Informationen auf die für Sie relevanten Daten. Anhand von Richtlinien oder Schwellwerten warnt das helpLine DashBoard Sie vor möglicherweise kritischen Situationen, so dass Sie steuernd eingreifen können. Nutzen Sie das helpLine DashBoard, um Ihre Service-Leistung zu verbessern und Ihren Erfolg zu steigern!

Funktionen

Kompakte Analyseinformationen

Das helpLine DashBoard wertet die Daten aus dem operativen Service-Geschäft für Service-Verantwortliche aus und stellt die Ergebnisse übersichtlich dar. Mit der Installation des helpLine Dashboards erhalten Sie sofort ein funktionierendes Performance Management System. Wichtige Leistungsindikatoren für den Service wie die aktuell vorliegenden offenen Anfragen oder die TOP 5 Schlagworte werden in vordefinierten Übersichten ausgewertet. Das helpLine DashBoard rückt so die wichtigsten Statusindikatoren einer vorher definierten Leistungsmessung kompakt ins Blickfeld. Dank anschaulicher Darstellungsformen wie Tachometer-, Ampel-, Diagramm- oder Tabellenansicht erhalten Sie das Ergebnis auf einen Blick. Die Echtzeit-Auswertungen des Dashboards zeigen Ihnen den momentanen Status der Service-Prozesse. So können Sie schnell auf aktuelle Trends und Entwicklungen reagieren. Die eingerichteten Seiten können bei Bedarf in einer SlideShow nacheinander eingeblendet werden. Alle Sichten, die das DashBoard zur Verfügung

Die Vorteile

▪ Schnelle Übersicht

Das helpLine DashBoard bietet Ihnen auf einen Blick eine Übersicht über den aktuellen Status in Ihrem Serviceteam. So reagieren Sie wenn nötig sofort auf neue Entwicklungen.

▪ Praxisorientiertes Design

Mit dem helpLine DashBoard vereinfachen Sie die Komplexität des Performance Managements. Durch die Nutzung erprobter Modelle ist das DashBoard sofort einsatzbereit.

▪ Differenzierte Sichten

Individualisierte Darstellungen für dedizierte Anwender erlauben es, Ihren Mitarbeitern maßgeschneiderte Sichten, z.B. auf einzelne Abteilungen, zur Verfügung zu stellen.

▪ Geringe Betriebskosten

Durch die Web-Technologie des DashBoard sparen Sie sowohl bei Hardware, Software und Supportkosten als auch bei Implementierung, Konfiguration und Training.

▪ Zentrale Administration

Geringer Aufwand für die IT – Ausführung und Konfiguration des helpLine DashBoard werden ergonomisch an zentraler Stelle verwaltet.



Abb. 1: Differenzierte Darstellung von Analyseergebnissen im helpLine DashBoard

helpLine DashBoard

Servicequalität messen, steuern, verbessern

stellt, können userspezifisch eingestellt werden, so dass einzelne Manager oder verschiedene Gruppen mit den jeweils passenden Indikatoren und Metriken versorgt werden. So erhält der jeweilige Prozessmanager nur Informationen zu den von ihm verantworteten Abläufen oder der Abteilungsleiter nur die Daten zu den Services, die seine Abteilung betreffen. Je nach Aufgabenbereich können die Servicemanager das DashBoard über ihr helpLine ClassicDesk aufrufen oder, wenn sie keine Aufgaben in helpLine wahrnehmen, per Web über den DashBoard-eigenen Browser zugreifen.

Individuell gestaltete Kennzahlen

Durch die verschiedenen Anpassungsmöglichkeiten des helpLine DashBoards ist sichergestellt, dass Sie genau die Kennzahlen auswerten können, die Sie aktuell benötigen. Auf der Basis von vorgefertigten Bausteinen erstellen Sie Ihre eigenen DashBoard-Seiten problemlos innerhalb von wenigen Minuten. Alle Module sind skalierbar und können einfach auf die jeweiligen individuellen Mengengerüste eines Unternehmens angepasst werden. Unternehmensspezifische Analyse-, Schwell- und Warnwerte

sind schnell konfiguriert. Über die Konfigurationsoberfläche des helpLine DashBoards können Sie individuelle, an die Prozesse Ihres Unternehmens angepasste Leistungsindikatoren definieren. Die Möglichkeit, existierende DashBoard-Elemente wiederzuverwenden, sorgt dabei für einen raschen Start. Durch den Import und Export von einmal erstellten Modellen wird Ihnen das Anfertigen eigener angepasster Analyse- und Steuerungsmodule erleichtert. Alle Modifikationen und Konfigurationen, die Sie an Ihrem DashBoard-System vornehmen, sind zur Laufzeit möglich, ohne den Betrieb unterbrechen zu müssen. Dazu gehören sowohl das Hinzufügen von neuen Elementen, Seiten und Datenquellen als auch die Veränderung von Schwell- und Grenzwerten sowie des Designs oder des Berechtigungssystems.

Leistungsstarke Technologie

Das helpLine DashBoard wurde auf der Basis von Microsoft .NET 2.0 entwickelt. So ist eine lange Laufzeit unter heutigen und zukünftigen Betriebssystemen garantiert. Mit dem DashBoard steht Ihnen ein helpLine-eigenes Data Warehouse zur umfas-

senden Auswertung Ihrer Leistungen im Service Management zur Verfügung. Ihre Service-Daten werden aufbereitet und für die schnelle Berechnung von Analysen und Trends optimiert. Gleichzeitig entlasten Sie durch diesen Prozess Ihre produktive Datenbank. Bei Bedarf können auch Informationen aus helpLine-fremden Datenbanken in das Auswertungsframework Ihres helpLine DashBoards eingebunden werden. Neue Verbindungen zu weiteren Datenbanken können jederzeit eigenständig definiert werden. Für die Abfrage von Daten lassen sich verschiedenste universelle Methoden nutzen. Im Standardsystem stehen bereits vordefinierte helpLine-Suchanfragen, frei definierte direkte SQL-Abfragen und MDX-Statements zur Verfügung. Das Design des Web-Interfaces wird über Vorlagen und CSS-Konfiguration eingestellt und lässt sich beliebig verändern. Änderungen in der Darstellungsweise der Interface-Grafiken werden über eine DashBoard eigene Konfigurationsoberfläche definiert.

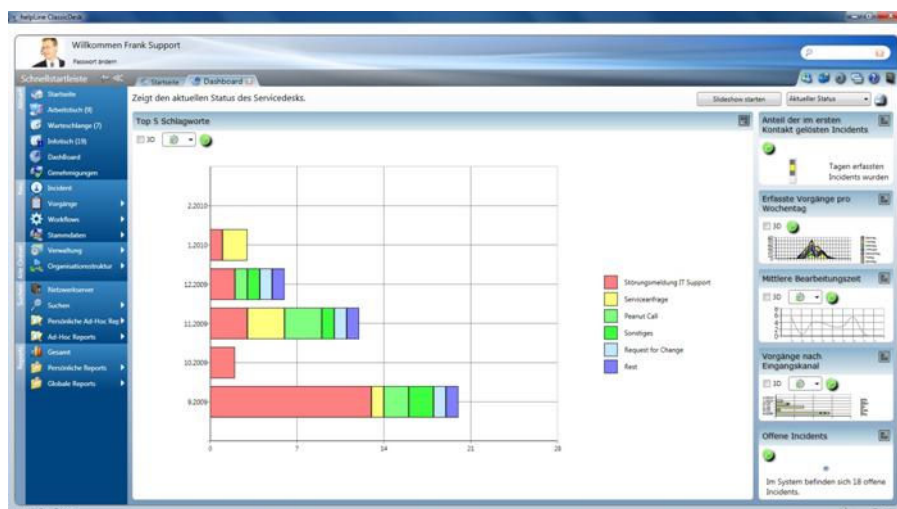


Abb. 2: Übersichtliche Trendanalysen erleichtern dem Servicemanager die Arbeit!

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