helpLine GetTogether Manager
Aktuelle Daten für optimale Serviceleistungen

Strukturierte Übersicht und detaillierte Information

Datenintegration mit dem helpLine GetTogether Manager

Effizienter Service hängt davon ab, dass Ihrem Serviceteam aktuelle und vollständige Informationen zu Kunden und betreuten Produkten vorliegen. Der helpLine GetTogether Manager stellt diese Informationen von der Telefonnummer über die Abteilungszugehörigkeit bis hin zum technischen Detail zur Verfügung. Dabei bedient er sich schon vorhandener Datenbestände, um alle servicerelevanten Fakten übersichtlich in helpLine einzubinden und zu verknüpfen. Sorgen Sie mit dem helpLine GetTogether Manager für die effiziente Nutzung von Informationen für Ihre Serviceleistungen!

Aktuelle Kundeninformationen

Der helpLine GetTogether Manager übernimmt aktuelle Kundendaten aus Verzeichnisdiensten wie Microsoft Active Directory oder Novell NDS/eDirectory und stellt alle benötigten Informationen für einen schnellen Zugriff zur Verfügung. Die im Verzeichnisdienst vorgehaltenen Personen- und Organisationsdaten werden einmalig oder periodisch an helpLine übergeben. Die Firmenstruktur in beliebig tiefer Schachtelung wird dabei ebenso automatisch übernommen wie die Kontaktdaten des Mitarbeiters.

Zuverlässige CMDB

Eine aktuelle und zuverlässige Configuration Management Database (CMDB) ist die Basis für strukturiertes IT Service Management. Mit dem helpLine GetTogether Manager binden Sie technische Daten aus Inventarisierungslösungen wie Symantec Altiris, Microsoft SMS, Enteo Inventory oder Novell ZenWorks automatisiert in Ihre CMDB ein und vereinfachen so die Erstellung und Pflege der CMDB. Gemäß den individuellen Anforderungen an die CMDB integriert der GetTogether Manager technische Informationen und stellt logische Verknüpfungen her, zum Beispiel die Zuordnung eines Rechners zum Mitarbeiter oder zu den auf dem Rechner installierten Softwarepaketen.

Zentraler Informationsspeicher

Durch die Ergänzung weiterer Daten in helpLine können Sie den Nutzen des Systems noch erhöhen. Beispielsweise indem Sie zu den technischen Daten aus der automatischen Inventarisierung, z.B. installierten Softwarepaketen, in helpLine kaufmännische Informationen wie Pflegeverträge und Preise ergänzen. So wird helpLine zum zentralen Informationsspeicher für den Service.

Die Vorteile

- **Information**
  Servicemitarbeiter greifen stets auf aktuelle Informationen über Kunden und Produkte zu.
- **Flexibilität**
  Sie bestimmen, wie detailliert die Daten an helpLine übergeben werden, so dass genau die für Sie wichtigen Informationen zur Verfügung stehen.
- **Integration**
  Die integrierte Datenhaltung sorgt für ein Minimum an Pflegeaufwand, z.B. bei der Pflege einer Configuration Management Database (CMDB).
- **Genauigkeit**
  Durch den automatisierten Datenabgleich bleibt der Datenbestand konsistent. Fehlerhafte Einträge werden vermieden.
- **Übersicht**
  Zentrale Informationen über Person, Produkte und Organisationsstruktur sind in einer Oberfläche verbunden.

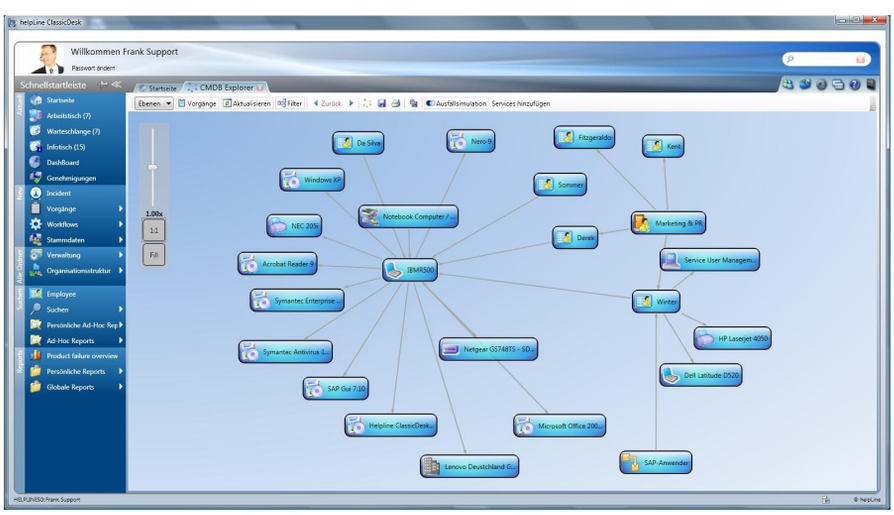

Abb. 1: Basis einer detaillierten CMDB sind Daten aus dem GetTogether Manager!

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