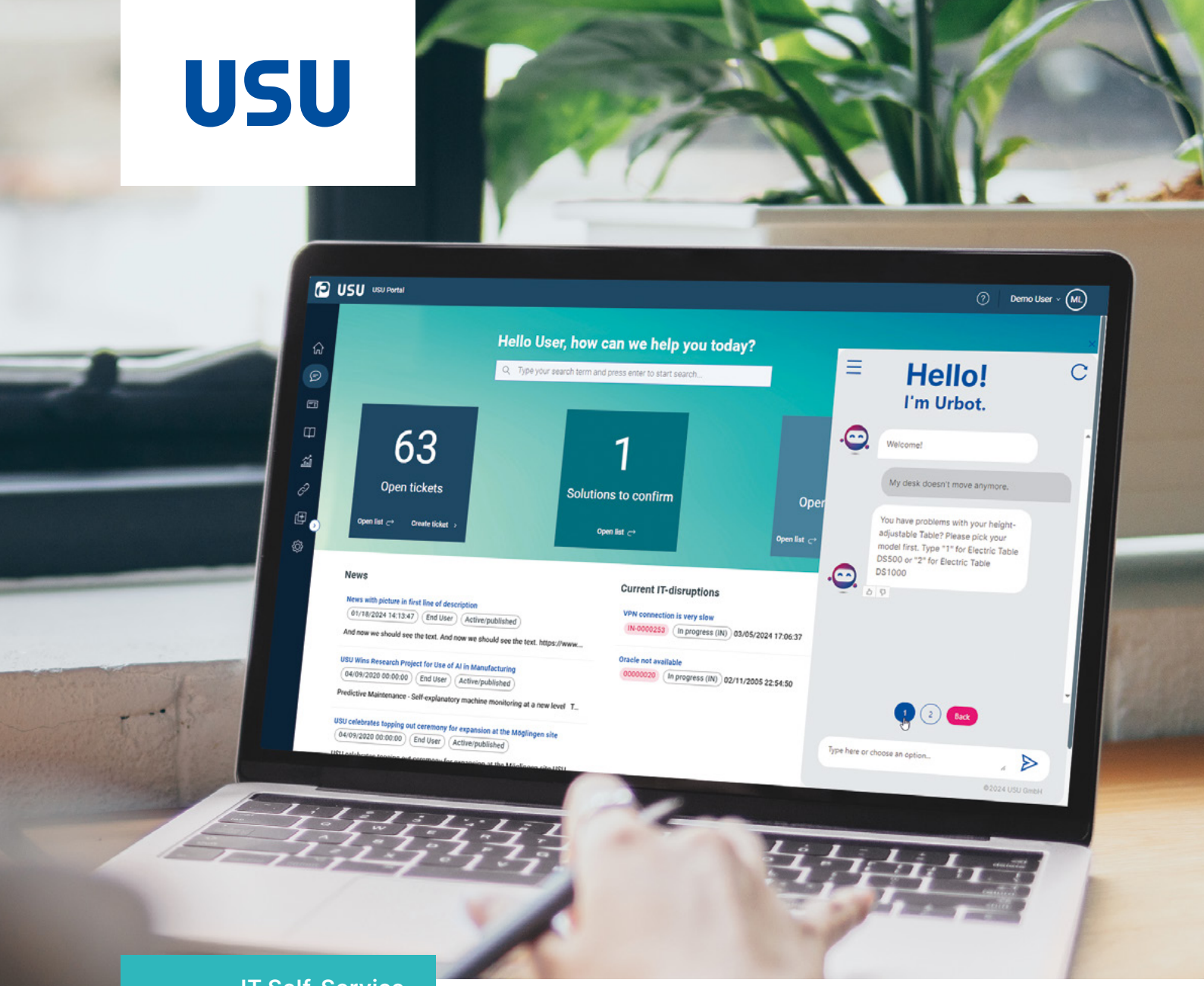


IT Self-Service

Reduzieren Sie Ihre Tickets um bis zu 20%

User erwarten schnellen, zuverlässigen und bedarfsgerechten IT-Support. Mit einer Reihe von IT Self-Service Tools können Sie Serviceprozesse beschleunigen, die Benutzerzufriedenheit erhöhen und mit demselben Personalbestand mehr erreichen. Eine intelligente IT Self-Service Lösung unterstützt die Anwender:innen unmittelbar und reduziert durch einen zentralen Einstiegspunkt nachweislich die Anfragen im IT Support.

Bieten Sie Ihren Usern einen 24/7 Self-Service

Die durchschnittlichen Kosten für ein Ticket im First Level Support steigen stetig. Gleichzeitig scheitern gängige Self-Service Lösungen an der mangelnden Akzeptanz der User. USU IT Self-Service dagegen bietet ein völlig neues Self-Service Konzept für Ihre IT-Serviceorganisation. Es vereint alle Self-Service Angebote, wie zum Beispiel dialogbasierte Chatbots, die Probleme analysieren und sogar lösen können, ohne dass ein Ticket erstellt oder ein Anruf beim Support eingehen muss.

Self-Service Portal | **Chatbots** | **Self-Healing** | **Alerting**

Endgeräte-unabhängig

- barrierefreihe Benutzerführung
- responsive Design
- Oberfläche spezifisch für die Enduser anpassbar und gestaltbar
- intuitive Bedienung auf allen Endgeräten

> **Uns hat die Vielfalt der Module,ihre Integration in eine ITSM-Suite sowie das Engagement unserer Ansprechpersonen hinsichtlich der Ambitionen einer Unterstützung unseres Service Desks, überzeugt.**

Marc Andrey, Product Manager Service Support, Baloise Group

baloise

Multichannel Self-Service 24/7

Entlastung Ihrer Mitarbeitenden

Automatisierte und beschleunigte Service-Prozesse

Ausgewählte Features

Anfordern & Erbringen von IT-Dienstleistungen

- Verfügbare Dienste anzeigen
- Neue Dienste anfordern
- Status der Anforderung verfolgen

Self-Healing

- Probleme direkt und ohne Support Mitarbeiter lösen
- Automatisch bekannte Workarounds aus Ihrer Wissensdatenbank anbieten
- User mit interaktiven Entscheidungsbäumen zur richtigen Lösung führen

Meldung und Behebung von IT-Vorfällen

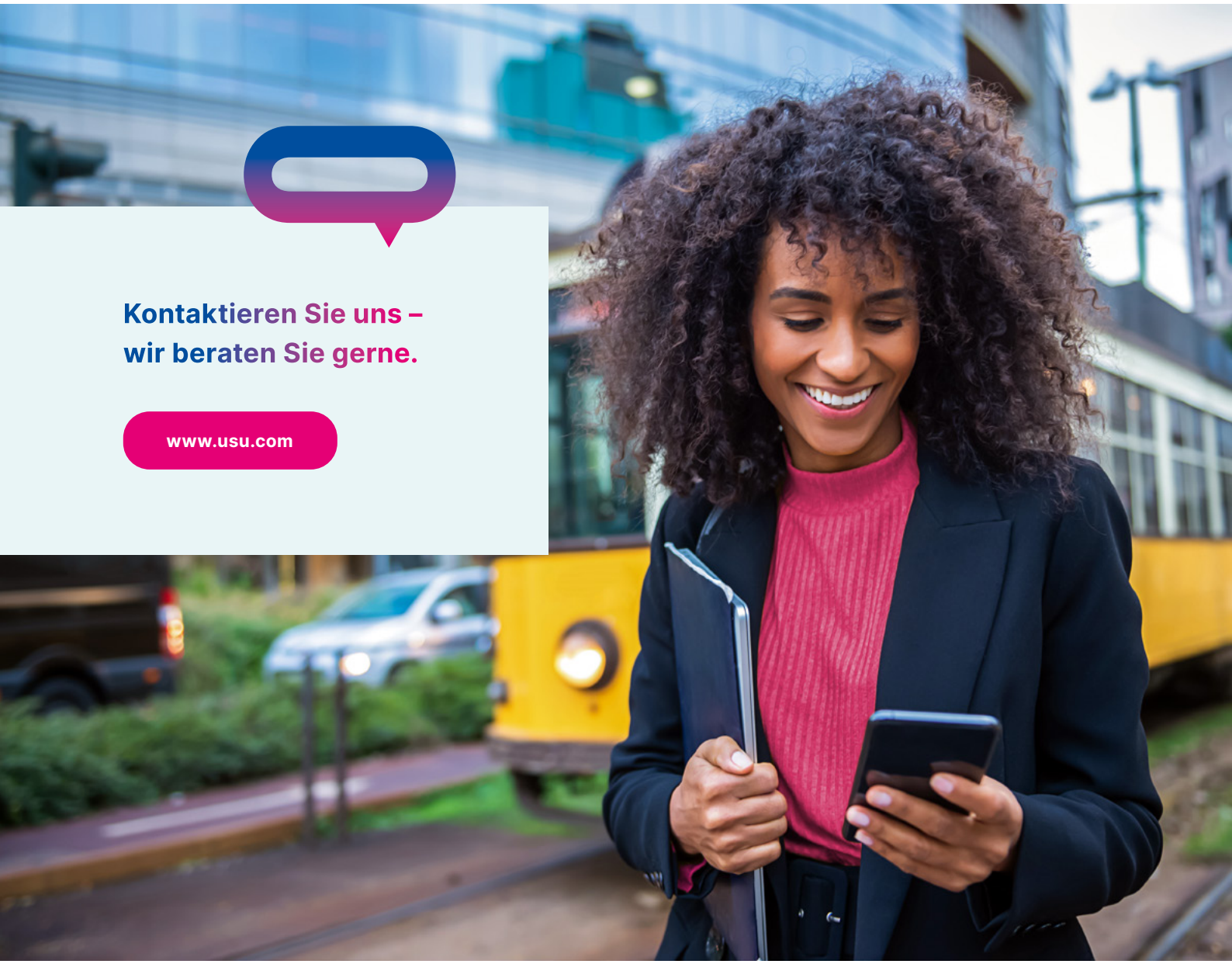
- Bekannte Probleme automatisch anzeigen
- Proaktive Benachrichtigung der User über Probleme
- 1-Klick zum Senden von Tickets an den Service Desk

Antworten auf häufig gestellte Fragen

- Nach Benutzerhandbüchern, Druckerstandorten usw. suchen
- Abgleich mit der Wissensdatenbank, um sicherzustellen, dass keine Anfrage ins Leere läuft

USU – von Know-how und Erfahrung profitieren

Wir ermöglichen unseren Kunden intelligente IT-Lösungen zum Thema Wissensnutzung in den unterschiedlichen Servicebereichen von Unternehmen. Unsere exzellenten Beratungsleistungen und die praxisorientierte Vorgehensweise haben wir in vielen Kundenprojekten erfolgreich unter Beweis gestellt – über alle Branchen und Fachbereiche hinweg. Egal ob es sich um eine komplette Neueinführung oder um die Ablösung eines Altsystems inkl. Datenmigration handelt – unser qualifiziertes Beraterteam begleitet und unterstützt Sie umfassend in allen Projektphasen.



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com