

# HelpMan

ServiceDesk auf SAP Basis

Ready to RUN

Um den Anforderungen von Mitarbeitern und Kunden jederzeit gerecht zu werden, muss ein Service Center effizient und kundenorientiert arbeiten. Ständige Verfügbarkeit der erforderlichen Daten und kurze Reaktionszeiten sind dabei Voraussetzung. HelpMan wurde entwickelt, um Ihr Unternehmen maßgeblich beim Erreichen dieser Ziele zu unterstützen und ist die Lösung für alle Anwender, die ihren ServiceDesk in SAP betreiben. Gemäß den Vorgaben der ITIL-V3 können Anwender und Bearbeiter in einem übersichtlichen und intuitiv zu bedienenden Tool ihre Service-Anfragen aufgeben bzw. bearbeiten.

- » Übersichtliches Cockpit
- » Jederzeit erreichbar über SAP GUI oder Web-Browser
- » HelpMan ist komplett SAP integriert und benötigt keine weitere Hardware oder Software
- » Schnelle Installation, umgehend produktiv einsetzbar
- » Transparente Lizenzierung nach Bearbeitern

Im HelpMan Cockpit sehen Ihre Mitarbeiter auf einen Blick alle offenen Calls oder Changes und bearbeiten diese direkt. In übersichtlichen Masken pflegen sie alle Stammdaten zu Ihren Kunden und Anrufern. Dabei können Vereinbarungen wie Kategorien, SLAs und OLAs kundenindividuell festgelegt werden.

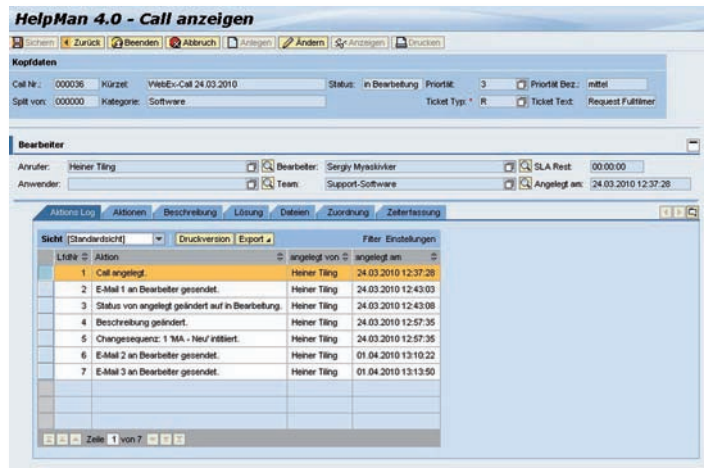
The screenshot shows the HelpMan 4.0 interface with a menu bar (Zurück, Beenden, Abbruch, Anlegen, Ändern, Anzeigen, Drucken) and a sidebar with options like Calls, Change, and Lösung. The main area displays a table of service requests with columns for Nr., Bezeichnung / Kurztext, Kategorie, Anrufer, Bearbeiter, Priorität, and Status. The table contains 10 rows of data.

Nr.	Bezeichnung / Kurztext	Kategorie	Anrufer	Bearbeiter	Priorität	Status
000006	Support-Software	Hardware	Robert Pöschel	Heiner Tüting	mittel	Incident
000020	TestCall	Hardware	Heiner Tüting	Sergiy Mysakivker	mittel	Request Fullbeant
000035	Test Korrekturen 28 - 36	Software	Robert Pöschel	Heiner Tüting	mittel	Incident
000036	WebFu-Cal 24.03.2010	Software	Heiner Tüting	Sergiy Mysakivker	mittel	Request Fullbeant
000037	TestCal 26.03.2010 14.48	Non-IT Support	Sergiy Mysakivker	Heiner Tüting	niedrig	Incident
000038	Test der Anwenderdetails	Software	Heiner Tüting	Robert Pöschel	mittel	Request Fullbeant
000039	Test Autonal	Software	Heiner Tüting	Heiner Tüting	ohne Priorität	Incident
000040	Test Autonal 2	Software	Heiner Tüting	Robert Pöschel	ohne Priorität	Request Fullbeant
000041	Test Berechtigungen	Software	Sergiy Mysakivker	Heiner Tüting	ohne Priorität	Request Fullbeant
000042	Test Autochanges	Software	Heiner Tüting	Sergiy Mysakivker	ohne Priorität	Incident

Durch die Integration in Ihr bestehendes SAP System werden bereits vorhandene Daten einfach übernommen, und HelpMan profitiert von der Hochverfügbarkeit ohne weitere Kosten zu generieren.

## Incident Management

Das HelpMan Incident Management erlaubt das Anlegen und Bearbeiten von Calls. Ihre Bearbeiter sehen auf einen Blick alle offenen Supportfälle und können umgehend reagieren oder die Calls an andere Bearbeiter oder Teams weiterleiten. Die komfortable Suche in der HelpMan Lösungsdatenbank erlaubt eine schnelle Bearbeitung wiederkehrender Meldungen.



## Change Management

HelpMan bietet alle Funktionen die ein modernes, revisionssicheres ChangeManagement erfordert. Die Funktionen *Approval*, *Bearbeitung*, *Qualitätssicherung* und *Freigabe* können durch Einzelpersonen oder Teams abgedeckt werden. Um Ihre intern definierten Changeprozesse durch HelpMan optimal zu unterstützen, sind Einschränkungen und Regeln individuell anpassbar.

## Ready to RUN

- HelpMan liegt komplett in einem eigenen bei SAP reservierten Partner-Namensraum
- Alle Funktionen sind wahlweise über SAP GUI oder Web-Browser zu bedienen
- Standard-Auslieferung in Deutsch und Englisch, bei Bedarf auf weitere Sprachen erweiterbar
- Anbindung an SAP Office
- Leicht zu bedienen, dank übersichtlicher und klarer Anordnung aller Funktionen



HONICO Group  
Hans-Henny-Jahn-Weg 51 | 22085 Hamburg | Germany  
Tel.: +49 (0)40/32 80 86 -0 | Fax: +49 (0)40/32 80 86-58  
www.honico.com | info@honico.com

