

## Pressemitteilung

### **Webinar: Der Helpdesk - im Spannungsdreieck zwischen Kundenfreundlichkeit, Effizienz und Dokumentation**

Obersulm, 08.09.2014

**Live Einblicke in myCMDB. OMEGA Software GmbH, Hersteller einer IT Service Management Lösung, stellt myCMDB in einem offenen Webinar vor. Im Fokus: Der Helpdesk im Spannungsdreieck.**

Was zeichnet einen – durch die Kundenbrille wahrgenommenen – guten Helpdesk aus? Die schnelle Entgegennahme der Anfragen und die noch schnellere Beantwortung.

Was zeichnet einen – durch die Geschäftsleitungsbrille wahrgenommenen – guten Helpdesk aus? Die effiziente Arbeitsweise und die Wirtschaftlichkeit.

Was zeichnet einen – durch die IT-Abteilungsbrille wahrgenommenen – guten Helpdesk aus? Die konsequente Abarbeitung der Anfragen und die saubere Dokumentation.

Wie der Helpdesk mit myCMDB den verschiedensten Anforderungen gerecht werden kann, zeigt das ca. 1stündige Webinar.

#### **Live Einblicke am:**

- *Freitag, 26.09.2014, 11:00 Uhr*
- *Mittwoch, 01.10.2014, 11:00 Uhr*

## Pressemitteilung

### Die Agenda:

- *Kundenfreundlichkeit – Schnelle Erfassung von Störungsmeldungen durch automatische Texterkennung*
- *Effizienz – prozess- und workflowgestützte Abarbeitung von Anforderungen und Störungsmeldungen*
- *Dokumentation – Lückenlose Aufzeichnung aller Aktivitäten von Beteiligten*

Anmeldung unter [www.omegasoft.de](http://www.omegasoft.de), unter 07130/4006-0 oder per Email an [info@omegasoft.de](mailto:info@omegasoft.de).

Alle angemeldeten Teilnehmer erhalten eine Registrierungsbestätigung per E-Mail, in der alle nötigen Informationen zum Login enthalten sind.

### Über myCMDB:

myCMDB ist ein ready-to-go Servicemanagement mit einer revisionssicheren CMDB und einem effizienten Helpdesk. Basis ist ein Framework, das es ermöglicht, myCMDB anzupassen und nach Bedarf zu erweitern. Ideal für Unternehmen, die einen schnellen und unkomplizierten Einsatz einer IT-Servicemanagement-Lösung benötigen. Im Lieferumfang enthalten sind über 100 Itemtypen, Workflows und Auswertungen.

### Über OMEGA Software GmbH:

Die OMEGA Software GmbH ist seit über 30 Jahren erfolgreich am Markt für Standard-Software im Umfeld IT Service Management tätig. Das Unternehmen hält seit Jahren seine herausragende Stellung am Markt durch umfassendes Experten-Know-how und Realisieren von webbasierenden Standard-Software-Lösungen für die komplette, prozessunterstützte Steuerung der IT-Infrastruktur

## Pressemitteilung

sowie aller interner Services. Die OMEGA Software GmbH zählt zu den führenden deutschen Herstellern auf diesem Gebiet. Zum Kundenkreis des im Jahre 1982 gegründeten Unternehmens, das seit 2005 eine 100-prozentige Tochter der USU AG, Möglingen ist, zählen sowohl mittelständische und große Unternehmen als auch Behörden und staatliche Unternehmen wie REWE Dortmund, Noweda, Aschendorff, Oerlikon IT Solutions GmbH, Westnetz GmbH, Getrag, Berentzen.

The screenshot shows the myCMDB Business interface. A red box highlights the 'Vorfalle' (Incidents) window. The window title is 'Vorfalle' and it contains the following text:

In der Texterkennung ist es wichtig den Melder zu erkennen. Sie verbessern das Ergebnis, wenn Sie den Melder immer mit der Anrede angeben, also z.B. Herr Maier meldet... Auch die Erkennung des betroffenen Bestandsitems ist wichtig. Ist der Melder erkannt und Sie schreiben z.B. Herr Maier meldet sein Notebook ist defekt, dann wird das Notebook von Herrn Maier dem Ticket zugeordnet. Sinnvoll ist es auch den Ident des Items anzugeben, z.B. notebook NB120001 bootet nicht mehr.

Anruf Herr Gasser. Sein Monitor flackert.

Standardvorfalle: [Dropdown menu]

The interface also shows a sidebar with navigation options like 'zuletzt verwendet', 'Vorfalle', 'Personen', 'Usergruppen', and 'Log'. At the bottom, there is a table of incidents with columns for 'Titel', 'Inhalt', and 'Tr...'.

Titel	Inhalt	Tr...
Vorfall	10.03.2014 09:19:44 Der Monitor flackert	2
Vorfall	07.03.2014 10:08:20 Der Monitor flackert laufend.	2
Vorfall	07.11.2013 Monitor flackert Störung bis: 07.11.2013	2
Vorfall	03.02.2014 Monitor flimmert	1
Vorfall	03.02.2014 Monitor hat Flecken	1
Vorfall	01.02.2014 Anruf Herr Gasser. CD- Laufwerk öffnet sich nicht	1
Vorfall	01.02.2014 Anruf Herr Gasser. Gerät schaltet sich immer wieder aus.	1
Vorfall	31.01.2014 Monitor bleibt schwarz nach dem Stompsparmodus Störung bis: 31.01.2014	1
Vorfall	31.01.2014 Anruf Herr Gasser. Laufend Papierstau	1
Vorfall	27.01.2014 Monitor defekt Störung bis: 27.01.2014	1
Vorfall	23.01.2014 Der Bildschirmschoner ist auf dem großen Monitor angesprungen Störung bis: 01.02.2014	1
Vorfall	19.01.2014 Monitor defekt Störung bis: 19.01.2014	1
Vorfall	19.01.2014 der Leinwandmonitor zeigt nichts mehr an. Störung bis: 19.01.2014	1

[BU1: myCMDB\_Vorfall1]

## Pressemitteilung

The screenshot displays the myCMDB Business web interface. At the top, it shows the date 'März 26' and a navigation menu with options like '1 Info-Einträge', '1 Leszeichen', and 'keine Chat-Einträge'. The main content area features a search bar and a list of actions such as 'edit', 'neuer.vorfall', 'account.bearbeiten', etc. A 'Vorfälle' (Incidents) list is visible on the right, showing a recent entry for 'Anruf Herr Gasser, Sein Monitor flackert.' The detailed view of this incident is shown on the right side of the screenshot, including fields for 'Melder', 'Orga', 'Raum', 'Tel.', 'Anwender', 'Bestand', 'Klasse1', 'Klasse2', 'Klasse3', 'Info', 'Ident', 'Ext Callnummer', 'Gemeldet am', 'Störung von', 'Störung bis', 'Lösung', 'Servicelevel', 'Warnung', 'Termin', 'Massenvorfall', 'Herkunft', 'Auswirkung', 'Betr. Anwender', 'Dringlichkeit', 'Priorität', 'Erstlösung', 'Autocall', 'Standardvorfall', and 'in Infoboard'.

[BU2: myCMDB\_Vorfall2]

### Pressekontakt:

OMEGA Software GmbH

Corina Betti

Schloss Weiler

74182 Obersulm

Fon 07130 4006-0

Fax 07130 4006-40

[cb@omegasoft.de](mailto:cb@omegasoft.de)

[www.omegasoft.de](http://www.omegasoft.de)