

Integration von Nexthink und helpLine

Proaktives Incident Management durch Kombination zweier best-of-breed Lösungen

Zeitnahe Identifikation von Incident-Ursachen

Effizientes Incident Management benötigt zwei Dinge: durchstrukturierte Prozesse, um Störfälle zeitnah analysieren und abschließen zu können, und verlässliche Informationen, um diese schnell und effizient beheben zu können. Durch die Integration von Nexthink und helpLine haben Sie eine maßgeschneiderte Lösung, die diese Anforderungen zielsicher erfüllen und mit denen Sie Incidents flexibel bearbeiten können.

Minimierung der Incident-Lösungszeit

Nexthink liefert alle für den Incident relevanten Endpoint Performance KPIs. Diese werden dann vollständig und übersichtlich in helpLine visualisiert. Zahlen und Fakten treten an die Stelle umständlicher Lösungssuche. So verlieren Sie keine Zeit und Ihre Ressourcen können direkt auf die Problemlösung fokussiert werden.

Direkte Verfügbarkeit relevanter Infos im helpLine-Dialog

Durch die Integration von Nexthink in Ihre helpLine-Lösung können Sie den Nexthink Finder direkt aus helpLine heraus öffnen. Nach der Erstellung des Incidents lassen sich hier alle notwendigen Informationen für die Lösung des Problems übersichtlich visualisieren und analysieren. Sämtliche CMDB- und Performance-Daten sind stets auf einen Blick verfügbar. Dank des helpLine Infoproviders lassen sich dazu auch Daten aus Drittanwendungen nahtlos in den Lösungsprozess mit einbinden.

Synergie führender Lösungen

Bei Nexthink und helpLine findet sich die ideale Integration von zwei best-of-breed Lösungen. helpLine und Nexthink bieten hochqualitative Incident Management und Incident Reduction für Ihre Business Services sowie unübertroffenen Kundenservice. Zusätzlich lassen sich die Lösungen ideal in ein ganzheitliches Enterprise Service Management integrieren.

Vorteile

Übersichtliche KPIs

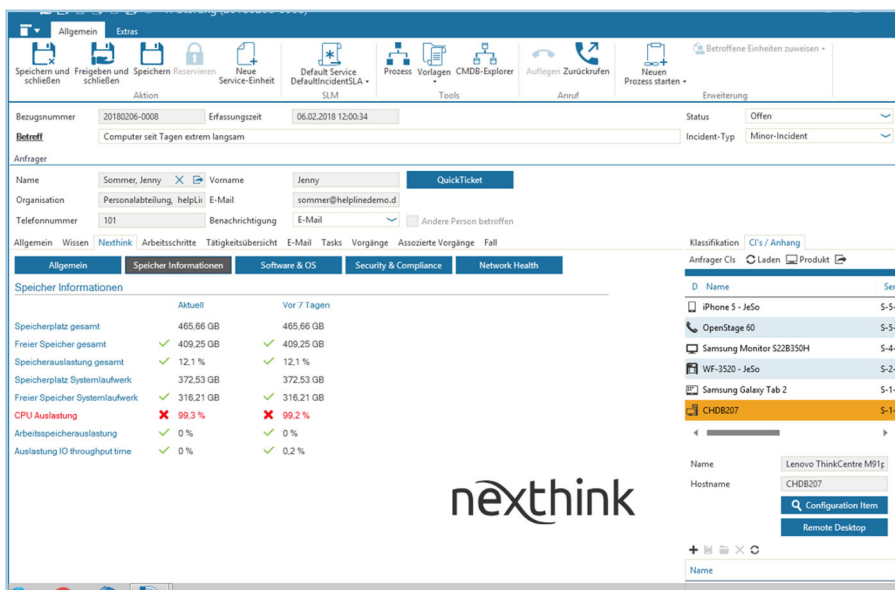
Schnelle Identifizierung der Incident-Ursache dank übersichtlicher Darstellung von Endpoint Performance KPIs. Dadurch können Sie Ihre Zeit effizient für die Problemlösung nutzen.

helpLine und Nexthink für durchgängiges Incident Management

Nahtlose Integration des Nexthink Finders sowie von Informationen aus Drittanwendungen. Verbessern Sie Ihre Lösungszeiten durch die Nutzung einer durchgängigen Lösung.

Integration mit der besten Lösung auf dem deutschen Markt

Laut der Studie „Vendor Selection Matrix - IT und Enterprise Service Management SaaS und Software, die Top 20 Anbieter in Deutschland 2018“ der Research in Action GmbH ist helpLine heute die beste ITSM-Lösung im deutschen Markt und #1 bei der Kundenzufriedenheit. Optimales Incident Management durch die Integration von Nexthink. Idealer Grundstein für ganzheitliches Enterprise Service Management.



Visualisierung von Nexthink KPIs in helpLine

3105/05/18/01/DE