



## **Nilex Ärendehantering - NilexPlus® Ett mjukvarusystem för ärendehantering, incident- och problemrapportering**

Nilex ärendehanteringssystem, NilexPlus®, är en "Out-of-the-box"-lösning som gör det enkelt och effektivt att hantera IT-stöd i stora och medelstora företag.

Med en omfattande behörighetsstruktur kan NilexPlus skräddarsys för att passa alla företag oavsett hur supportorganisationen är uppbyggd. Systemet omfattar automatiska funktioner och konfigurerbara kopplingar som sköter allt från ärenderegistrering, e-postutskick och eskalering.

Nilex Ärende-, Incident- och problemhantering:

- Enkel och snabb felregistrering
- Webbklint där slutanvändaren kan skapa ärende och sen följa status på dessa
- E-postklint, skicka och ta emot e-post från Nilex
- Integrerad kunskapsdatabas (Knowlegdebase)
- Verktyg för rapportering och statistik
- Loggfunktion där ärendehistoriken registreras med bl.a. tid och händelse

Möjlighet att integrera med andra system:

- Active Directory / Novell E-dir för import av användare
- Exchange, GroupWise, Lotus för e-posthantering
- Exchange Outlook-kalendern
- SMS2003, Capalnstaller, Zenworks för import av inventarier
- Övervakningssystem, till exempel MOM
- Verktyg för "Remote Control", eg. DameWare

### **Support i flera nivåer**

Med etableringen av Single Point of Contact (SPOC) i Nilex ärendehantering hamnar alltid ärenden i First Line support, där ärenden tas emot via telefon, e-post eller webben. Ärendena som kommer via e-post eller från webben upprättas automatiskt i systemet, vilket underlättar arbetet vid registrering.

Om ärendet inte kan lösas i "First line" är det lätt att skicka det vidare till nästa nivå, där Nilex kompetensregister, grupper och kalenderintegration gör det enkelt och lätt att hitta en tekniker som har både tid och rätt kompetens för att lösa uppgiften.

### **Registreringsförfarandet**

Ärenden i Nilex ärendehantering registreras med ärendetyp, status, kategori, prioritet och en felbeskrivning. Helpdesk anger vem som är användare och anmälare, fallet tilldelas en ansvarig tekniker. Ärendet tilldelas ett antal egenskaper per automatik; ärendenummer, registreringsdatum samt beräknad sluttid.

### **Integrerad kunskapsdatabas**

Kunskapsdatabas byggs upp över tiden, där utvalda ärenden och deras lösningsbeskrivningar lagras för kunskapsutbyte inom organisationen. Helpdeskpersonal kan använda databasen för att söka efter lösningar på uppgiften de står inför att lösa. En välutbyggd kunskapsbas bidrar till att många uppgifter kan lösas snabbt.

## Nilex Web Helpdesk - För slutanvändare

Via ett webbgränssnitt kallat Webbanmälan, kan Nilex ärendehantering öppnas för slutanvändare som ges möjlighet att lägga upp ärenden själva. Webbanmälan skapar automatiskt ärenden i Nilex ärendehantering som innehåller användaruppgifter, ärendetyp och felbeskrivning.

Användaren kan även söka information på Nilex Webbanmälan och följa status för sina egna ärenden, läsa meddelanden från IT-avdelningen och söka i kunskapsdatabasen. Från Nilex ärendehantering kan meddelanden till slutanvändarna av typen "E-post servern är nere!", publiceras under en bestämd tid på Webbanmälan.

### Nilex HelpDesk Webb – För tekniker

IT-tekniker kan med fördel utnyttja Nilex HelpDesk Webb vid arbete på och utanför arbetsplatsen.

Om man har tillgång till Internet, kan IT-teknikern via Nilex HelpDesk Webb arbeta med ärendehantering. Detta inkluderar att skapa nya ärenden, skriva fel- och lösningsbeskrivning, ändra status, tilldela tekniker, osv.

### Nilex Mail Services

Nilex Mail Services är en länk mellan befintliga e-postsystem och Nilex ärendehantering som kan utföra en mängd uppgifter som underlättar kommunikationen mellan handläggare och berörda parter (anmälare, användare, chefer). Nilex Mail Service kan integreras med Microsoft Exchange, Groupwise och Lotus Notes.

Servicen innehåller bland annat:

- Skapar ärenden automatiskt vid nya förfrågningar insända per mail till utvald adress
- Automatiska e-brev vid olika händelser såsom registrering, byte av handläggare, eskalering, statusändring, avslut, m.m.
- Editerbara mallar för både manuella och automatiska e-brev med möjlighet att lägga in länkar som refererar till ärendedata.
- Mail-kommunikationen som härrör till ett ärende sparas på ärendet.

### Fjärrstyrning av datorer

Med Nilex Remote Control kan handläggare direkt inifrån NilexPlus ta över användarens dator. Nilex Remote Control integration kan levereras med DameWare Mini Remote som gör fjärrstyrning enkelt, snabbt och säkert. Det är även möjligt att integrera andra tredjepartsverktyg för fjärrstyrning.

### Ärendehistorik

Allt som görs i Nilex systemen skrivs i loggen; vem, när och vad som gjordes. Under varje ärende kommer du att kunna följa alla skeenden som gäller ärende-, användar-, kund- och inventariehistorik. Denna överblick hjälper supportpersonalen att lätt bedöma ärendet och därmed bidra till en snabbare och bättre lösning.

### Integration med användarregister

Nilex ärendehantering har möjlighet att kopplas till Active Directory, NDS eller e-katalogen för att automatiskt hämta information om företagets anställda och dess systemanvändare. Det är information såsom användarnamn, förnamn, efternamn, telefon, mobiltelefon, e-post, avdelning, o.s.v.

### Koppla till ett huvudärende

Minska risken för dubbelarbete genom att koppla multipla inrapporteringar till ett huvudärende. T.ex. om e-postservern är nere kommer Helpdesk ta emot många förfrågningar från användare som inte kan använda sin e-post. Alla dessa ärenden länkas till ett huvudärende med ett enda klick i NilexPlus. När huvudärendet är åtgärdat och stängs, avslutas även underärendena.

### Länka inventariepost till ärende

Du kan från ärendehanteringen göra sökningar direkt i inventariedatabasen (CMDB) och hämta relevant information om användarens inventarie enheter och koppla dessa till ett ärende. Med hjälp av inventariehistorik, rapporter och analyser är det möjligt att identifiera mönster som kan visa på problem med bestämda tillverkare/märken/modeller.

### Integrera verktyg för övervakning

Nilex kan via e-post ta emot varningar och alarm om e-post från tredjeparts övervakningssystem såsom MOM och OP5. NilexPlus upprättar automatiskt ett ärende som skickas till valfri grupp i systemet.

ÅF: ACT AB, T036-30 75 30, Hemsida: [www.act-ab.se](http://www.act-ab.se), E-post: [info@act-ab.se](mailto:info@act-ab.se)



ISV Software Solutions



### Nilex AB

Brunnbäcksgatan 17  
SE-252 31 Helsingborg  
Tel + 46 (0)42-18 00 50  
Fax + 46(0)42-21 07 76  
E-post: [kundservice@nilex.se](mailto:kundservice@nilex.se)  
Internet: [www.nilex.se](http://www.nilex.se)