



Förutse problem och minska din support

Åtgärder på kort sikt leder sällan till långsiktiga lösningar

Teknisk support är en värdefull bristvara. Arbetet och prioriteringarna bestäms till stor del av supportsamtal från frustrerade användare som rapporterar att deras enheter inte fungerar som de ska, eller inte startar. Först försöker användarna stå ut. Sedan försöker de lösa problemet själv innan de avbryter en kollega för att få problemet fixat. När de väl inser att de behöver hjälp, ringer de IT-supporten. Medan allt detta fortgår, är användaren en icke-produktiv overhead-kostnad för verksamheten.

Egentligen ska ditt IT-supportteam arbeta med att förebygga problem. Men med tio-, hundra- eller tusentals arbetsstationer är det svårt att veta var man ska börja. Speciellt med tanke på att många mindre viktiga problem inte rapporteras, och löses genom att användarna startar om sina system.

När arbetsstationernas hälsostatus är kända kan supporten bli proaktiv

IT-supporten behöver ständigt ha total kontroll över enheternas hälsostatus för att kunna prioritera.

När supportteamet känner till:

- vilken utrustning som oftast inte fungerar, kan de hitta och lösa problemen snabbt
- vilken utrustning som ofta behöver startas om, kan de utreda grundorsaken till problemet.
- omfattningen av säkerhetsriskerna, kan de hantera potentiella förbrytare och trygga säkerheten för alla.

Allt eftersom omfattande problem löses, förbättras alla användares prestationer. Antalet samtal till IT-supporten minskar därmed och supportteamet kan istället arbeta med innovativa projekt

3CheckIT

Ger insikt om enheternas hälsostatus.

Minska kostnaderna, öka effektiviteten

3CheckIT ger en snabb inblick i arbetsstationernas hälsostatus

3CheckIT övervakar ständigt arbetsstationernas och applikationernas prestanda, omstartsfrekvens och snabbhet, och följer upp att specifika säkerhetskriterier efterlevs. En snabb titt på 3CheckIT:s dashboard (nedan) visar detaljnivån på informationen som finns tillgänglig.

Med tillgång till denna information kan IT ta steget från att fixa och reparera, till att förebygga och planera. Därmed ökar IT-servicegraden och användarproduktiviteten förbättras i samma takt.

3CheckIT-vyn

3CheckIT-tjänsten är ett tillägg till 3stepIT:s asset managementsystem (Asset NG) som åskådliggör viktiga operationella insikter på ett praktiskt dashboard. Med ett klick kan man gå på djupet och utreda hur vissa utvalda enheter beter sig.

Beställ demo >

