

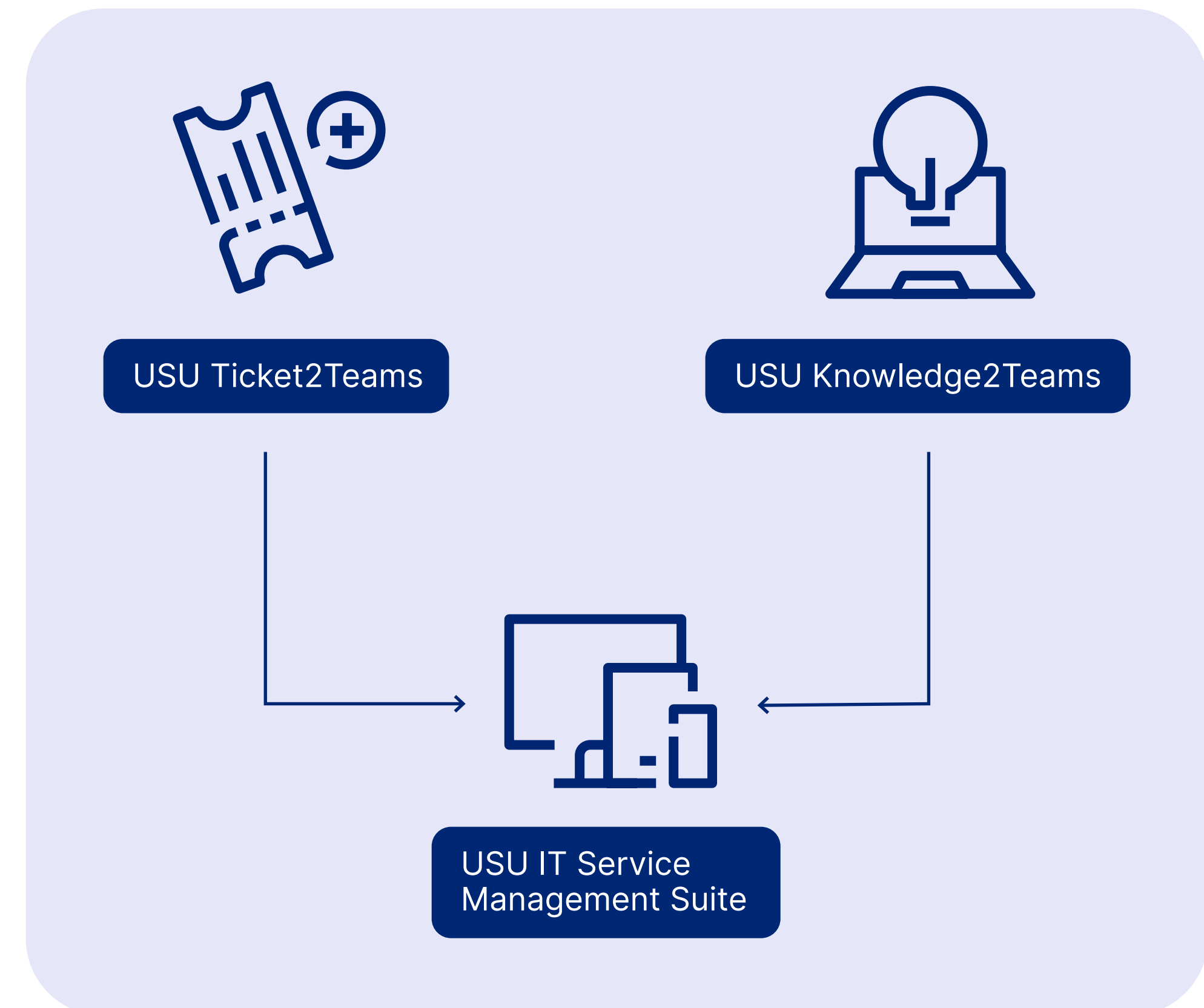
Integration von ITSM mit Microsoft Teams

IT-Support und Wissensvermittlung mit nur einem Klick direkt in MS Teams.



Die USU IT Service Management Suite (ITSM) bietet mit den Modulen Ticket2Teams und Knowledge2Teams zwei leistungsstarke Integrationslösungen, die den Arbeitsalltag in IT-Abteilungen und für Enduser entscheidend vereinfachen.

- **Medienbrüche, Toolchaos und Kommunikationslücken** – mit solchen Herausforderungen kämpfen heute nicht nur die Service Desk Mitarbeiter, sondern auch die Enduser, die sich schnelle Hilfe erhoffen. Warum also den IT-Service und das Unternehmenswissen nicht an den Ort der Kommunikation bringen? Und zwar direkt in Microsoft Teams.
- Mit **Ticket2Teams** und **Knowledge2Teams** wird die **USU IT Service Management Suite** zu einem noch mächtigeren Werkzeug für effiziente und zielgerichtete IT-Services. Die zwei Module bieten Unternehmen nicht nur die Möglichkeit, die Zusammenarbeit und den Wissenstransfer zu verbessern, sondern auch die Servicequalität und Kundenzufriedenheit zu erhöhen.



USU Ticket2Teams

Schnelle, konsistente und transparente Kommunikation

Das Modul Ticket2Teams ermöglicht eine nahtlose Integration von Microsoft Teams in die Ticketbearbeitung, wodurch Kommunikation und Zusammenarbeit innerhalb der Teams beschleunigt und optimiert werden.

Durch die direkte Verknüpfung von Tickets mit Teams-Chats können Support- und Service-Mitarbeiter schneller auf wichtige Informationen zugreifen, den Austausch mit Kollegen erleichtern und so die Effizienz ihrer Arbeit deutlich steigern.

Nutzenvorteile der Integration

1. Schnellere Kommunikation

Direkte Chats und Anrufe aus der Ticketbearbeitung beschleunigen die Problemlösung.

2. Zentrale Dokumentation

Teams-Kommunikation wird automatisch im Ticket erfasst, für konsistente Informationen.

3. Effizientere Zusammenarbeit

Mehrere Mitarbeiter können gleichzeitig am Ticket arbeiten und kommunizieren.

4. Automatisierte Synchronisierung

Chatverläufe zwischen Teams und dem Service Desk werden automatisch synchronisiert.

5. Verbesserte Servicequalität

Schnellere Ticketbearbeitung erhöht die Kundenzufriedenheit.

6. Reduzierte Kommunikationskanäle

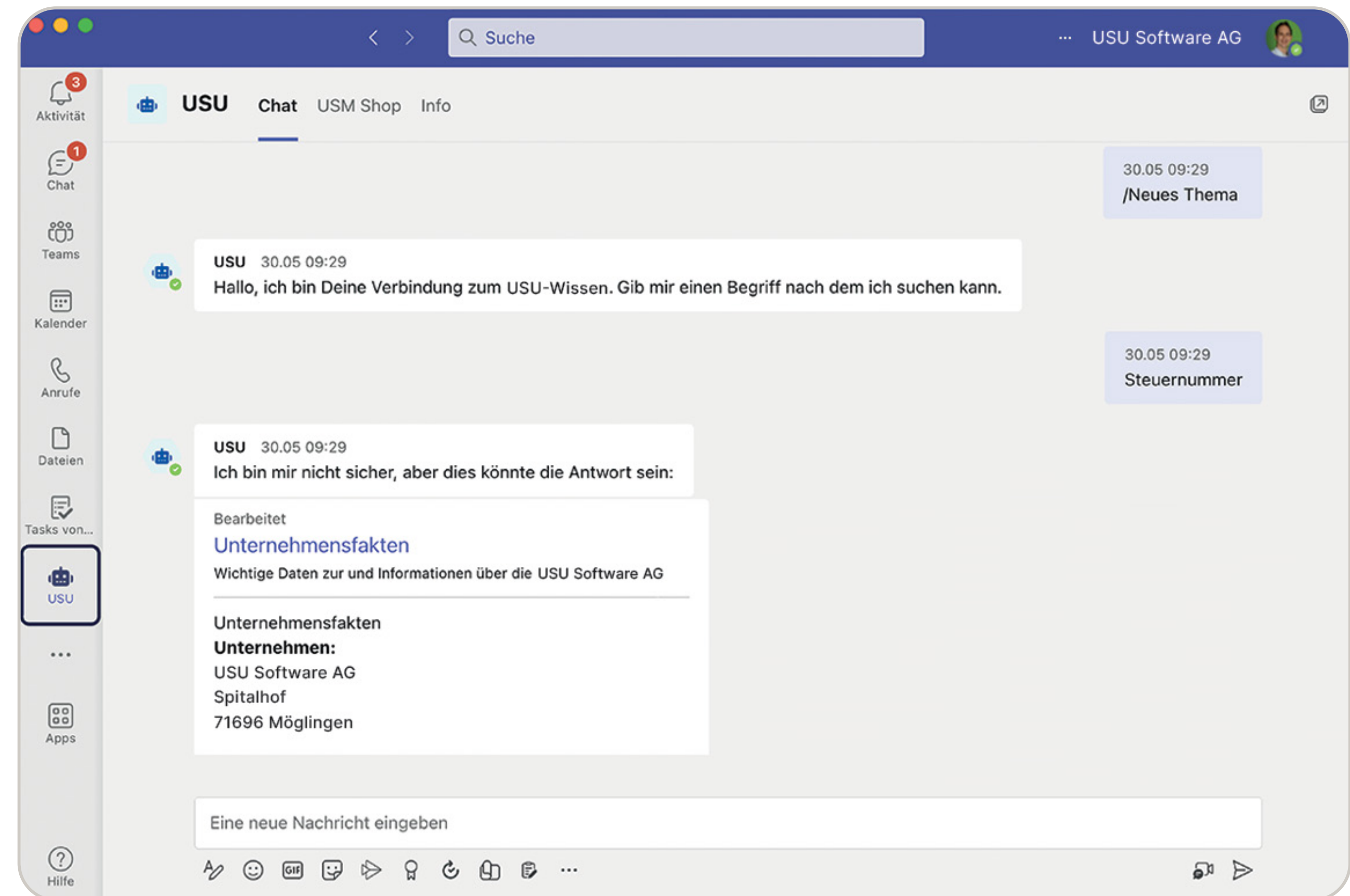
Alle Kommunikation wird in einem System zusammengeführt, was den Aufwand verringert.

USU Knowledge2Teams

Wissen zu jeder Zeit an jedem Ort verfügbar

Das Modul Knowledge2Teams stellt das Wissen Ihrer Organisation genau dort zur Verfügung, wo es gebraucht wird: Innerhalb von Microsoft Teams.

Diese Integration erlaubt es den Mitarbeitern, Wissen schnell und einfach zu finden und direkt in ihre Arbeitsabläufe zu integrieren. Dadurch wird die Nutzung von Unternehmenswissen so unkompliziert wie nie zuvor.



Zugriff zum Unternehmenswissen direkt über den Teams Chat

Nutzensvorteile der Integration

1. Einfacher Wissenszugriff

Wissen ist direkt in Microsoft Teams verfügbar, sodass Mitarbeiter schnell relevante Informationen finden können.

2. Nahtlose Integration

Wissensdokumente können ohne zusätzliche Anwendungen direkt in Arbeitsabläufe integriert werden.

3. Effiziente Problemlösung

Durch sofortigen Zugang zu Wissen kann die Lösung von Problemen beschleunigt werden.

4. Erhöhte Produktivität

Mitarbeiter können Wissen in gewohnter Umgebung nutzen, ohne zwischen verschiedenen Tools wechseln zu müssen.

5. Zentrale Verwaltung

Wissensdokumente werden weiterhin zentral gepflegt und sind stets aktuell.

6. Motivation zur Wissensnutzung

Die einfache Verfügbarkeit und intuitive Bedienung fördern die aktive Nutzung von Wissen im Alltag.



Entdecken Sie mehr
auf unserer Website:

www.usu.com
info@usu.com