



## ITSM Standardworkflows 2017

## Inhaltsverzeichnis

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. ITSM Standard Workflows ..... | 3 |
|----------------------------------|---|

## 1. ITSM Standard Workflows

---

Trotz der Vielzahl und Komplexität der bereits realisierten Projekte stellten sich bestimmte Vorgehensweisen bei der Ticketbearbeitung als optimal und anwendbar für viele Service-Organisationen heraus. Best-Practice-erprobte Workflow-Konfigurationen resultieren daraus. Die organisationsspezifische Ausprägung kann jederzeit ergänzt werden, gleichzeitig bleiben die grundlegenden Strukturen erhalten.

- Im Modul sind Prozesse für Bearbeitung folgender Tickettypen enthalten: Incident / Incident Disaster, Problem, Service Request, Information Request, Standard-RfC.
- Nach der Paketinstallation stehen die Workflows sofort zur Verfügung.