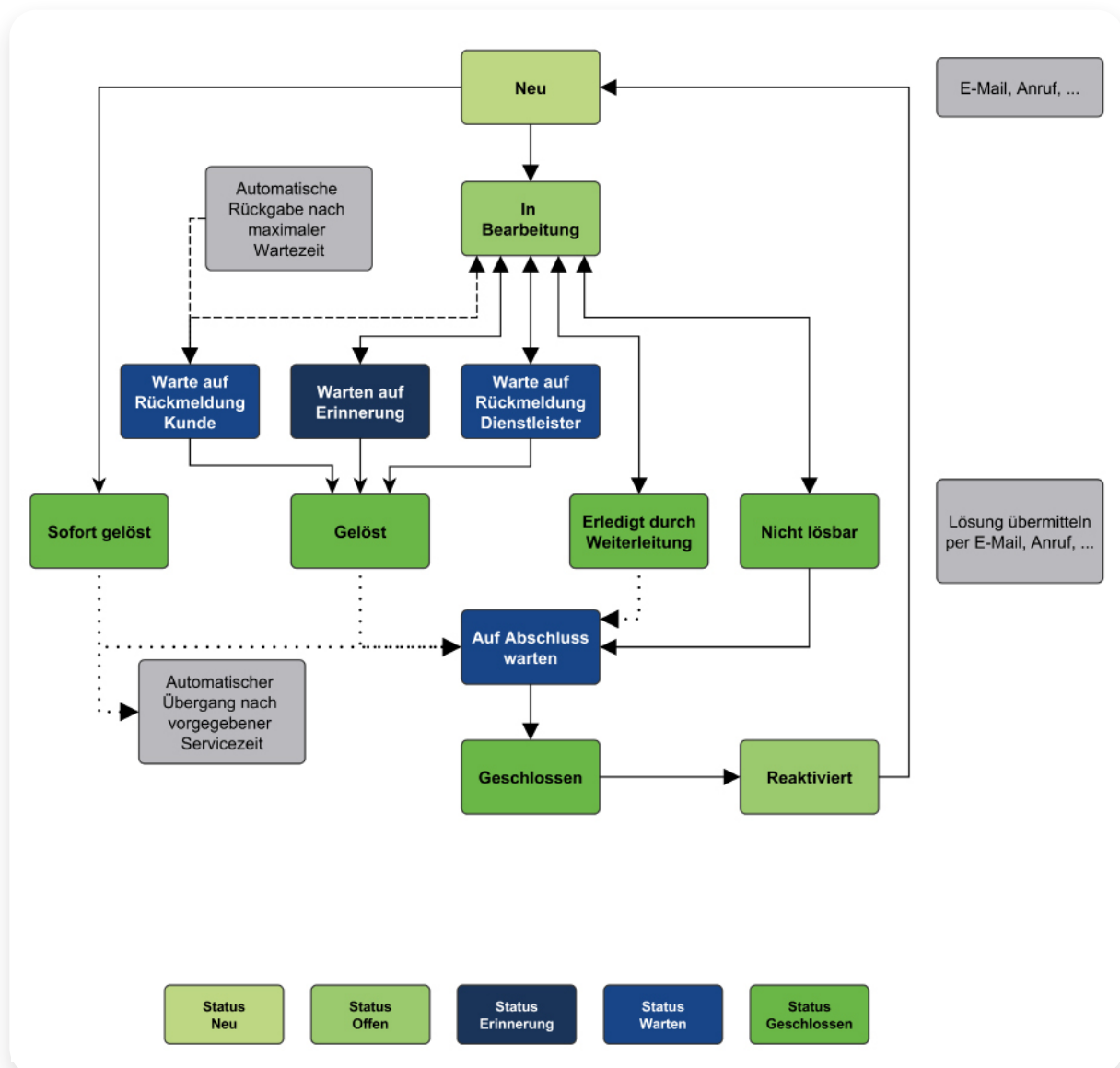


VOLLSTÄNDIGE VORKONFIGURIERTE ARBEITSABLÄUFE DIREKT AUS DER PROJEKTPRAXIS

Bei der Durchführung von Servicevorgängen haben sich verschiedene standardisierte Arbeitsabläufe besonders bewährt und als übertragbar für viele IT-Service-Organisationen erwiesen.

In dieser Erweiterungsfunktion haben wir für Sie erfolgserprobte und häufig eingesetzte Workflow-Konfigurationen zusammengestellt. Diese können jederzeit organisationspezifisch angepasst und ergänzt werden. Gleichzeitig bleiben dabei die grundlegenden Strukturen erhalten.



Beispiel für den Workflow „Service Request“.



VORTEILE

- › Die ITIL-konformen Workflows stehen sofort nach der Installation zur Verfügung.
- › Mit der Erweiterungsfunktionen erhalten Sie Best-Practice-erprobte Konfigurationen.
- › Es entstehen weniger Fehler bei der Klassifizierung und Bearbeitung Ihrer Serviceaufträge.

Kurz gesagt: Zeitersparnis durch sofortige Nutzbarkeit und Optimierung Ihrer Arbeitsabläufe.

FUNKTIONEN

- › In der Erweiterungsfunktionen sind ITIL-Workflows für die Bearbeitung folgender Tickettypen enthalten:
 - Incident / Incident Disaster
 - Problem
 - Service Request
 - Information Request
 - Standard-RfC (Requests for Change)
- › Der Bearbeitungsstatus der Tickets ist eindeutig identifizierbar und in Übersichtslisten und Berichten auf einen Blick erkennbar.
- › Es besteht die Möglichkeit, dem Kunden automatisch persönlich zugeschnittene, statusabhängige Vorlagen bei der Ticketerstellung und -bearbeitung zuzusenden oder im Self Service Portal anzuzeigen.

EINSATZSZENARIO

Ein ITSM-System wird neu implementiert und die ITIL-konformen Workflows wurden noch nicht detailliert definiert. Damit Sie möglichst schnell mit der Bearbeitung der Tickets beginnen können, stehen vordefinierte, praxiserprobte Ablaufkonfigurationen zur Verfügung.

Um die Bearbeitung der Tickets nach internationalen Best Practices ITIL-konform zu vereinheitlichen und eine bessere Auswertung nach Tickettypen und -status durchführen zu können, wird ein bestehendes System um praxiserprobte ITIL-Workflows erweitert.