

PLATTFORM

SERVICE MANAGEMENT

Die 446 Plattform® bietet Ihnen einen Überblick über die angebotenen Dienstleistungen Ihres Unternehmens. Die Gesamtheit aller internen und externen Services werden in einem Portfolio abgebildet. So stellen Sie sicher, dass die Services effizient und zielgruppenorientiert bereitgestellt werden.

effizientes Service Management

Portfolio Überblick

Kataloge, Kategorien, Schemas,
Transaktionen

Verknüpfung mit Konfigurations-
elementen

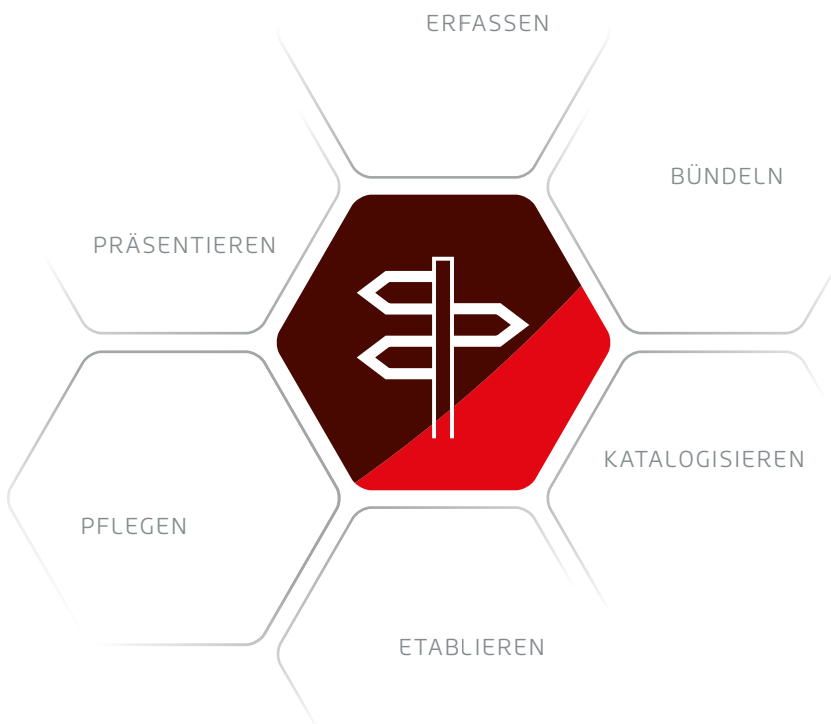
Service Level Agreements

Prozessrollen

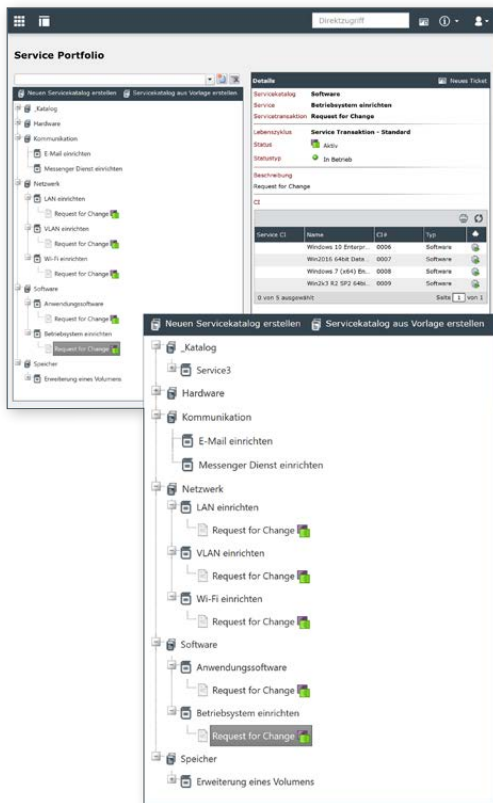
Mit dem Modul Service Management verwalten Sie Ihre Services und Transaktionen in Katalogen und Kategorien übersichtlich. Bilden Sie Services Bausteine, die sich nach Bedarf dynamisch zu neuen Services zusammensetzen lassen.

Standardisieren Sie Ihre Services und verringern Sie die Betriebs- und Wartungskosten indem Sie bei gleichartigen Transaktionen Prozessschemas und Prozessrollen wiederverwenden. Hinterlegen Sie Verträge (siehe Modul Vertragsverwaltung) mit Prioritäten und Eskalationen, um die Qualität der Leistungserbringung sicher zu stellen.

Mit effizienten Filterfunktionen selektieren Sie die vorhandenen Servicekataloge und finden so schnell den gewünschten Service. Mit einem Klick lösen Sie die Beauftragung aus.



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



VERWALTUNG VON SERVICES
Überblick und Definition von Services

SERVICEKATALOG

Der Servicekatalog ist eine Datenbank, die unter anderem Informationen über Lieferungen, Preise, Kontaktdaten, Bestellungen und Anfragen enthält. Er umfasst das Portfolio Ihrer Services, deren Lebenszyklus, die Status, die Servicetransaktion und weitere Inhalte. Der Servicekatalog unterstützt die übersichtliche Bereitstellung von Leistungen für den Benutzer.

SERVICES

Hier können Sie sämtliche Dienstleistungen Ihrer Organisation für die Benutzer abbilden. Am Serviceschema können Sie Felder und zusätzliche Informationen der Services, die nicht durch Name, Beschreibung oder Dateianhänge abgedeckt werden, konfigurieren.

SERVICEKATEGORIE

Servicekategorien werden zur weiteren Unterteilung von Servicekatalogen oder Services genutzt. Sie nehmen lediglich eine Ordnungsfunktion wahr und können beliebig unterhalb von Katalogen oder Services angelegt werden.

SERVICETRANSAKTION

Eine Servicetransaktion steht für eine konkrete Dienstleistung innerhalb des übergeordneten Service. Das Service Portfolio ermöglicht es den Benutzern Tickets direkt auf Basis der Transaktionen zu erstellen (siehe Modul Auftragsmanagement). Eine Servicetransaktion ist dazu an ein Prozessschema gebunden.

LEBENSZYKLUS

Der Lebenszyklus dient der Festlegung von Gültigkeiten und der dabei zu durchlaufenden Phasen. Für ein funktionierendes Service Portfolio muss mindestens ein Lebenszyklus für jeden Lebenszyklustyp (Servicekatalog, Service und Servicetransaktion) angelegt sein.

PROZESSSCHEMA

Sobald das Service Portfolio aktiviert wurde, ist ein Prozessschema standardmäßig aktiviert. Ein Prozessschema kann mit beliebig vielen Servicetransaktionen verbunden und so wiederverwendet werden. Für ein Prozessschema können Prozessrollen definiert und damit Aufgaben an die jeweilig verantwortlichen Gruppen und Benutzer verteilt werden.