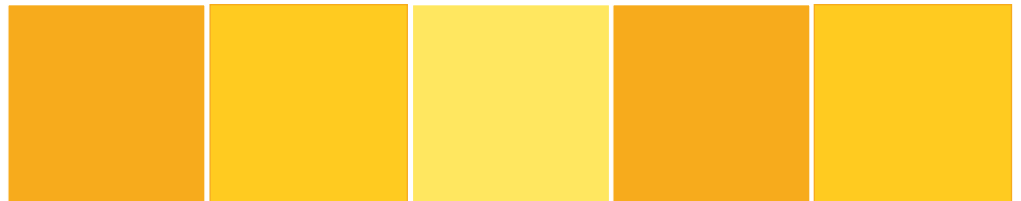
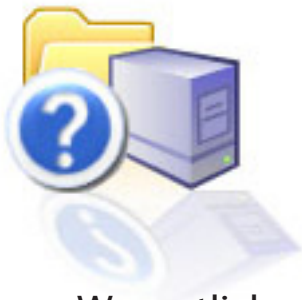


ITIL-konforme Serviceprozesse mit dem ©AMPUS ServiceDesk

Mit dem ©AMPUS ServiceDesk lassen sich verschiedene Organisationsformen des Service Managements in Unternehmen abbilden, die eine Prozesssteuerung entlang den in der IT Infrastructure Library (ITIL) empfohlenen Richtlinien ermöglichen und unterstützen. Dabei folgt die ©AMPUS Business Suite in ihrem modularen Aufbau den Anforderungen für ein IT Service Management in einem ganzheitlichen Ansatz.

Im Folgenden werden zwei Organisationsformen, die sich in den vergangenen Jahren in den Unternehmen, die ©AMPUS einsetzen bewährt haben vorgestellt: das Hotline- und das Call-Center-Model. Ihre Funktionsweisen erlauben eine ITIL-konforme Realisierung des Service Desk und des Problem Management sowie weiterer Disziplinen.



Wesentliche Merkmale eines ITIL-konformen Service Desks

- „Single Point of Contact“ für alle Anwenderfragen
- Aufnahme der Anfragen und Probleme der Kunden / Mitarbeiter
- Entlastung der nachgelagerten Abteilungen („First line of defense“), da nur die Anfragen weitergeleitet werden, die in erster Instanz nicht gelöst werden können
- Transparenz und Verbesserung der Support- und Serviceleistungen
- Verbesserte Reaktionszeiten, schnellere Fehlerbehebung
- Übersicht der eingesetzten Informationsinfrastruktur
- Erzielen von Erkenntnissen über Schulungsbedarfe der Anwender
- Steigerung der Akzeptanz und Motivation der Anwender durch besseren Service / Verfügbarkeit
- Zur Verfügungstellung von Auswertungen zur Kostenverrechnung
- Voraussetzung für Leistungszentrum mit transparenten kalkulierbaren Dienstleistungen

Der Nutzen

- Alle Service Management Kernprozesse in einer Lösung
- Flexible Anpassung und Abbildung von vorhandenen Geschäftsprozessen
- Sicherstellung der vereinbarten Servicequalität
- Kanalisierung von Supportanfragen und Geschäftsanforderungen
- Auswertung und Analyse von Daten für Entscheidungen
- Steigerung des Ansehens der IT durch verbesserten Services
- Hohe Skalierbarkeit und performantes Arbeiten in verteilten Umgebungen
- Akzeptanz der Mitarbeiter durch intuitive Benutzerführung
- Schnelle einfache Administrierbarkeit ohne Programmierung
- Offenen Schnittstellen zur Integration von Drittapplicationen



APPCENT GmbH

Essener Strasse 4
22419 Hamburg

+49 (0) 40 / 30 98 53 - 0

www.appcent.de

info@appcent.de