

Effektive Steuerung von Service-Prozessen

Von der Informations Technologie (IT) wird heute erwartet, wechselnde Geschäftsprozesse schnell und kostengünstig zu unterstützen. Eine wesentliche Voraussetzung, diese Flexibilität zu erreichen, ist die Optimierung der internen Prozesse. Dazu müssen für den Betrieb der unternehmenskritischen Services entsprechende Abläufe und Methoden definiert und angewandt werden. Eine bewährte Methode, dies zu erreichen, ist das ©AMPUS Service Desk.

Das ©AMPUS Service Desk ist eine umfassende End-to-End Service-Lösung für proaktives Service Management, die nach ITIL Best-Practices arbeitet, effektives Nachverfolgen von Service Support Prozessen ermöglicht und individuell durch eigene Erweiterungen sowie Software weiterer Hersteller erweitert und angepasst werden kann.



- **Incident Management**
Schnellstmögliche Wiederherstellung Ihrer Services im Störfall
- **Configuration Management**
Informationsdrehseife der Service Prozesse und Funktionen
- **Problem Management**
Stabilisierung Ihrer Services durch Erkennung und Behebung von Störungsursachen
- **Change Management**
Effiziente und kontrollierte Durchführung von autorisierten Änderungen
- **Service Level Management**
Mandantenbezogene Definitionen von Service Prozessen und Leistungen
- **Eskalation Management**
Automatisierte Überwachung der Service Prozesse
- **Cost Management**
Kostenermittlung und Leistungsverrechnung für serviceorientierte IT - 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