

FLYER

VALUEMATION SERVICE REQUEST MANAGER & SERVICE SHOP

Der Service-Desk ist häufig überlastet mit Routineanfragen zu Services, die wenig kritisch sind – zum Beispiel zur Einrichtung neuer PC-Arbeitsplätze, dem Zurücksetzen von Passwörtern oder zur Beschaffung von Standard-Equipment. Viele relevante Prozesse in der Servicekette wie Einkauf, Bestandsprüfung oder Budgetkontrolle binden zusätzlich Zeit und Ressourcen, wenn sie manuell durchgeführt werden. Gleichzeitig steigt der Anspruch von Servicekunden an eine hohe Qualität und rasche Bereitstellung. Um diese Anforderungen mit hoher Effizienz und Kostenkontrolle erfüllen zu können, ist eine höhere Standardisierung und Kundenorientierung bei der Erbringung von Serviceleistungen notwendig.

NUTZEN

Mit Valuemotion

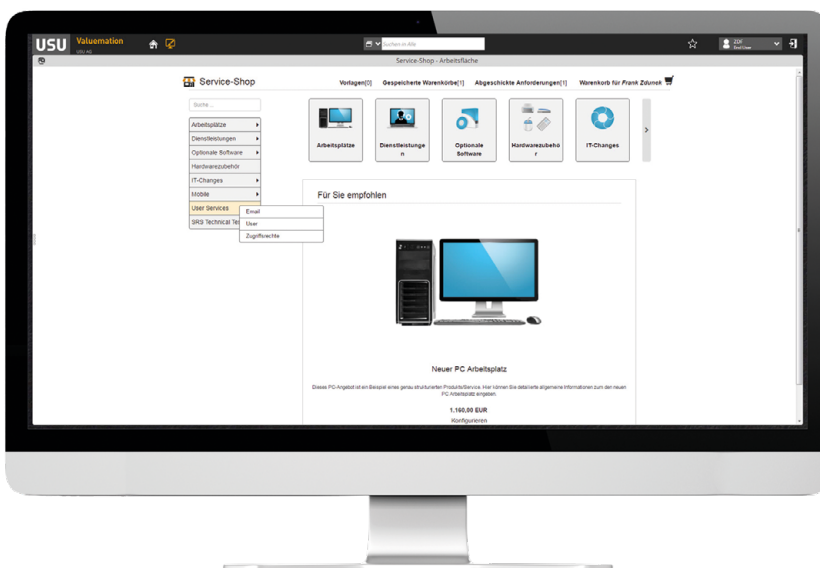
steigern Sie die Kundenzufriedenheit durch personalisierte Services, die Sie Anwendern in einem attraktiven Service-Shop zur Auswahl und Beantragung anbieten

reduzieren Sie Kosten durch einen hohen Grad an Standardisierung und Automatisierung in der gesamten Service-Bereitstellung

verbessern Sie die Effizienz im Service-Desk durch dessen Entlastung von Routineaufgaben

senken Sie Beschaffungskosten durch Bündelung von Aufträgen und Reduzierung von Bestellvorgängen

erhöhen Sie die Service-Qualität durch eine standardisierte Service-Erbringung mit Hilfe ITIL®-konformer Abläufe



Personalisierte Services zur Auswahl im Service-Shop

Zielsetzung

— Der Valuation Service Request Manager unterstützt die Steuerung von Serviceaufträgen von der Beantragung bis zur Auslieferung. Servicekunden (Anwender) beantragen selbstständig die für sie verfügbaren Services in einem attraktiven Service-Shop. Die daraus folgenden Abläufe in der gesamten Prozesskette sind gekennzeichnet durch einen hohen Standardisierungs- und Automatisierungsgrad und sind damit für alle Beteiligten sehr effizient, sicher und transparent durchführbar. Das sorgt für zufriedene Kunden durch eine hohe Servicequalität und für eine nachhaltige Kostensenkung.

Services kundenfreundlich anbieten

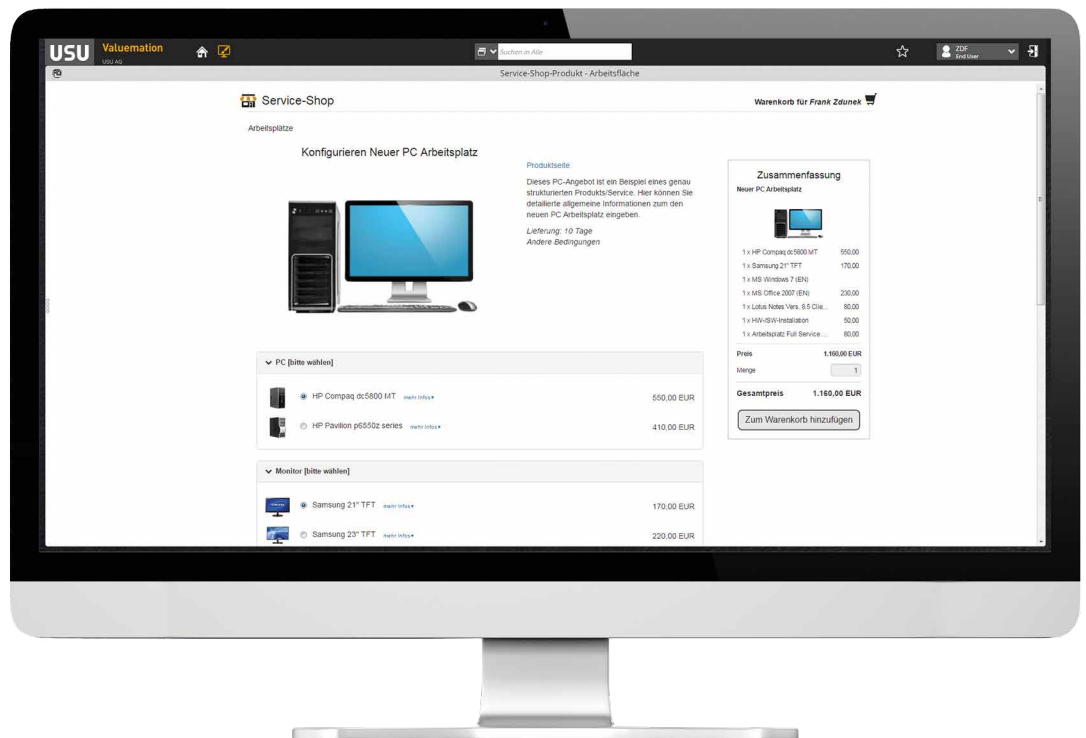
— Mit dem Service Request Manager bieten Sie Anwendern einen modernen Service-Shop, in dem Sie Services übersichtlich und personalisiert darstellen. Die Basis für das Angebot im Service-Shop ist ein zuvor bereits definierter mehrsprachiger Servicekatalog mit spezifizierten Leistungen, die mit den jeweiligen Servicekunden (z. B. Geschäftsbereiche, Standorte o. ä.) vereinbart wurden. Für die Shop-Gestaltung können Sie Zusatzinformationen unterschiedlichen Datentyps (Text, Zahl, Datum, Objektauswahl oder Anhang)

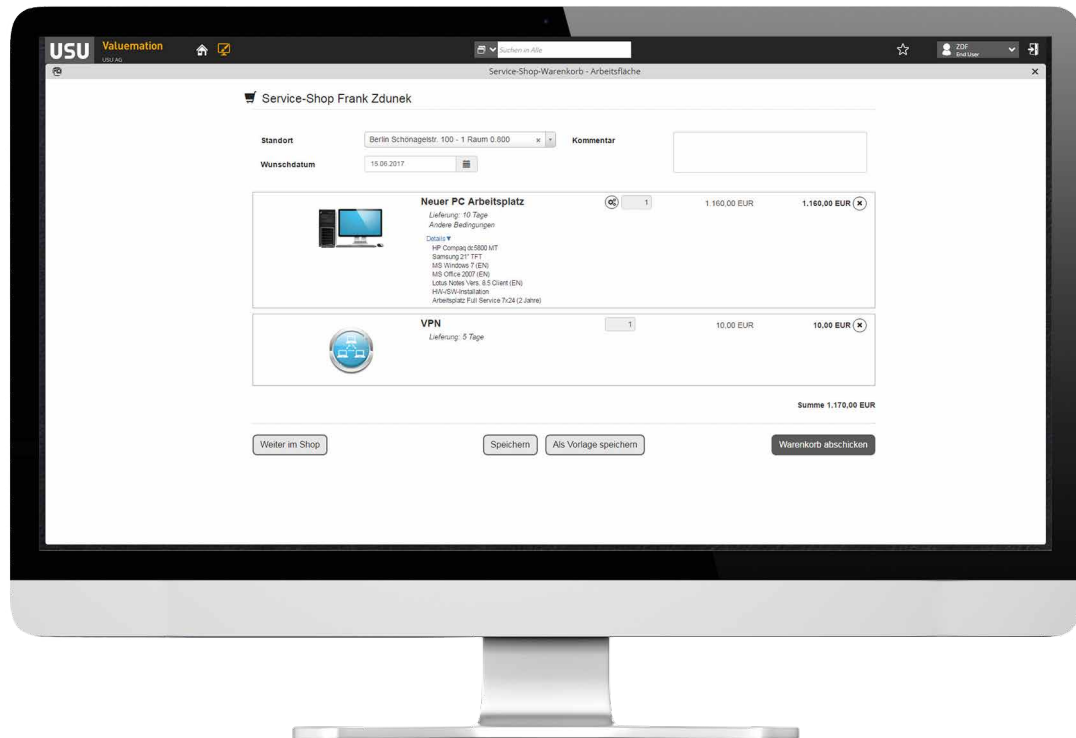
definieren, um so weitere Details zu einem Service zu erfassen. Anwender und Servicekunden werden über ihre Personen-ID, Kostenstellen-, Abteilungs- oder Standortzuordnung eindeutig identifiziert und können so aus den für sie verfügbaren Produkten und Services auswählen und direkt beantragen. Der Aufbau und die hierarchische Gliederung des Servicekatalogs wird im Service Request Manager festgelegt und von dort direkt in den Service-Shop übernommen.

Services auswählen und konfigurieren

— Um einen Service zu beantragen, rufen Anwender den Service-Shop auf und erhalten eine kategorisierte Übersicht der für sie verfügbaren Services. Durch die grafische Benutzerführung ist die Bedienung äußerst bequem und intuitiv: Anwender können in den Kategorien über mehrere Ebenen zum gesuchten Service navigieren oder – falls sie nicht fündig werden – das Suchfeld nutzen. Abhängig von seiner Definition kann der ausgewählte Service anschließend mit seiner Standardkonfiguration entweder direkt in den Warenkorb gelegt werden oder weiter konfiguriert werden. Die Preise lassen sich für einzelne Optionen variabel gestalten und werden zu einem Gesamtpreis aggregiert.

Konfiguration eines neuen PC-Arbeitsplatzes im Service-Shop





Zusammenfassung der ausgewählten Services im Warenkorb

Services beantragen

— Nach Auswahl und Konfiguration der gewünschten Services werden diese in den Warenkorb gelegt. Dort sind die wesentlichen Informationen nochmals zusammengefasst. Der Anwender kann nun entweder die Elemente im Warenkorb direkt beantragen und zur Genehmigung weiterleiten, den Warenkorbinhalt zunächst nur als Vorlage abspeichern oder zur Auswahl zurückkehren und weitere Services auswählen und konfigurieren. Der Warenkorb passt sich bei einer neuen oder zusätzlichen Auswahl jeweils dynamisch an, bis der Auswahlprozess abgeschlossen ist. Eine Übersicht des Warenkorb-Inhalts ist bei jedem Auswahlschritt verfügbar. Berechtigte Personen (Assistenz, Service-Desk-Mitarbeiter o. ä.) können Services auch stellvertretend für andere auswählen und beantragen.

Genehmigungsprozesse sicher einhalten

— Nach der Service-Beantragung wird die Anforderung automatisch an den jeweiligen Kostenstellenverantwortlichen zur Genehmigung weitergeleitet. Auch mehrstufige Genehmigungsschritte sind möglich, die parallel oder seriell erfolgen können. Die kaufmännische Freigabe kann nach einer vorgeschalteten Budgetkontrolle erfolgen. Diese umfasst eine Budgetüberprüfung durch einen Abgleich des Bestellwerts mit dem Kostenstellenbudget, das zum Beispiel im Valuation Planning & Calculation Manager hinterlegt und dokumentiert ist.

Beschaffungsabläufe effizient unterstützen

— Der Service Request Manager unterstützt Sie äußerst effizient bei der Beschaffung und Bereitstellung von Services. Bei Hardware- und Software-Anforderungen erfolgt nach der Budgetüberprüfung ein Abgleich der aktuellen Anforderung mit den vorhandenen Lagerbeständen. Ist der Bedarf durch Lagerware gedeckt, werden die Bestandsdaten im IT-Asset-Management nach der Genehmigung und Entnahme automatisch aktualisiert. Wenn die angeforderten Komponenten nicht vorrätig sind, wird automatisch eine Bestellung im Procurement Manager generiert.

Service-Prozesse einfach automatisieren

— Mit dem Valuation Business Process Manager – einer Core-Funktion, die auch im Service Request Manager zur Verfügung steht – können Sie beliebig komplexe, ineinandergreifende Prozesse definieren und automatisieren. Gleichzeitig machen Sie Prozesse dadurch transparenter und sicherer – insbesondere, wenn eine Vielzahl von Personen und Abteilungen involviert sind. Mit dem Business Process Manager können Sie selbstständig Prozesse modellieren und umsetzen oder vordefinierte Prozess-Templates verwenden und an Ihre spezifischen Abläufe anpassen.

KEY FACTS

Der Valuation Service Request Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Damit

schaffen Sie eine hohe Kundenfreundlichkeit gegenüber Service-Kunden (Anwendern)

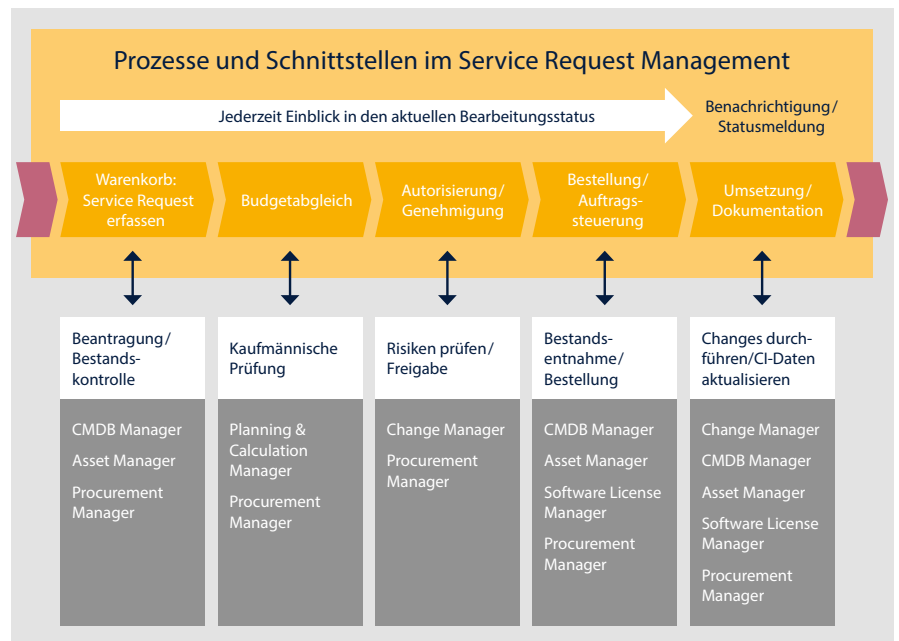
setzen Sie Ressourcen frei, indem Sie zeit- und kostenintensive Routinetätigkeiten automatisieren

sichern Sie die Einhaltung von Richtlinien, Genehmigungs- und Kontrollschritten

senken Sie Beschaffungs- und Betriebsfolgekosten durch standardisierte Services

Services effizient erbringen

— Sobald der Genehmigungsprozess und Bestellvorgang durchlaufen ist, werden die Aufträge in Teilaufträge gesplittet. Diese Teilaufträge werden den verschiedenen Bearbeitergruppen zur weiteren Umsetzung zugeordnet. Für die Auslieferung können produktspezifische Aufgaben definiert und konfiguriert werden. Bereits ausgeführte Aufgaben werden verbucht und nachfolgende Stellen automatisch informiert. Alle Statusänderungen bleiben durch automatische Historieneinträge nachvollziehbar, und es lassen sich zusätzliche Kommentare an den jeweiligen Service-Request anhängen. Nach Erledigung des kompletten Auftrags erhält der Antragsteller automatisch eine Benachrichtigung. Auch während des laufenden Prozesses können sich alle Beteiligten jederzeit über den aktuellen Status informieren.



Unterstützung der gesamten Prozesskette im Service Request Management

INFO

Weitere relevante Module:

- Asset Manager
- Change Manager
- Procurement Manager

Kosten senken durch Standardisierung

— Eine zu große Vielfalt und unkontrollierte Beschaffung von IT-Gütern treibt die IT-Kosten nach oben. Das bedeutet nicht nur höhere Einkaufspreise für geringe Stückzahlen pro Komponente, sondern dies zieht auch hohe Folgekosten im Service-Desk und im Change Management nach sich: Nicht standardisierte Komponenten erfordern meist einen größeren Schulungsaufwand, verursachen häufiger Störungen und bergen deshalb Risiken für die Service-Verfügbarkeit. Valuation unterstützt Sie bei der Senkung direkter und indirekter Kosten: durch das Angebot standardisierter Services, durch Bündelung von Bestellvorgängen und durch eine reibungslose Service-Erbringung im IT-Betrieb.