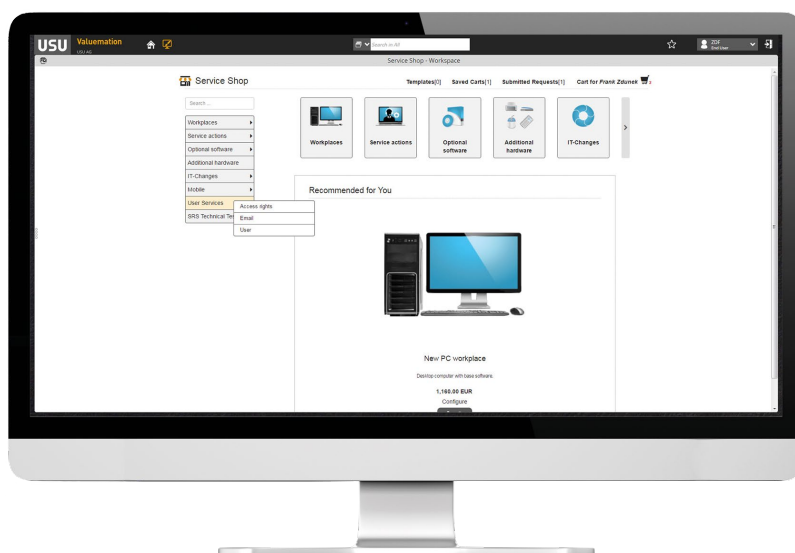


FLYER

VALUEMATION SERVICE REQUEST MANAGER E SHOP DEI SERVIZI

Spesso il service desk è sommerso da richieste standard che riguardano i servizi meno critici, ad esempio la configurazione di nuove postazioni di lavoro con PC, il ripristino delle password o l'acquisto di attrezzature standard. In aggiunta, molti processi importanti della catena del servizio, ad esempio l'acquisto, il controllo dello stock o la verifica del budget richiedono molto tempo e risorse se vengono eseguiti manualmente. Allo stesso tempo i clienti del servizio hanno aspettative sempre più elevate in fatto di qualità e di rapidità nella messa a disposizione. Per poter soddisfare queste esigenze in maniera più efficiente e tenendo sotto controllo i costi, è necessario puntare su una maggiore standardizzazione e un orientamento più marcato alle necessità dei clienti quando si forniscono le prestazioni dei servizi.



VANTAGGI

Con Valuemation

umentate la soddisfazione dei clienti grazie a servizi personalizzati da offrire agli utenti in un moderno negozio online per la selezione e la richiesta

contenete i costi grazie a un grado elevato di standardizzazione e automazione nell'intera messa a disposizione del servizio

migliorate l'efficienza nel service desk riducendo la mole di compiti di routine

abbassate i costi di acquisto accorpando gli incarichi e riducendo le procedure di ordine

umentate la qualità dei servizi attraverso una fornitura dei servizi standardizzata affidandovi a procedure conformi a ITIL®

Servizi personalizzati disponibili nello shop dei servizi

Obiettivi

— Il Valuemation Service Request Manager vi consente di gestire gli incarichi di servizio dalla richiesta alla fornitura. I clienti del servizio (utenti) richiedono autonomamente i servizi a loro disposizione in un moderno negozio online. Le procedure seguenti nell'intera catena del processo sono caratterizzate da un grado elevato di standardizzazione e automazione e pertanto sono efficienti, sicure e eseguibili in maniera trasparente per tutti gli attori coinvolti. Ciò garantisce la soddisfazione dei clienti grazie a una qualità elevata dei servizi e una riduzione dei costi a lungo termine.

Offerta di servizi a misura del cliente

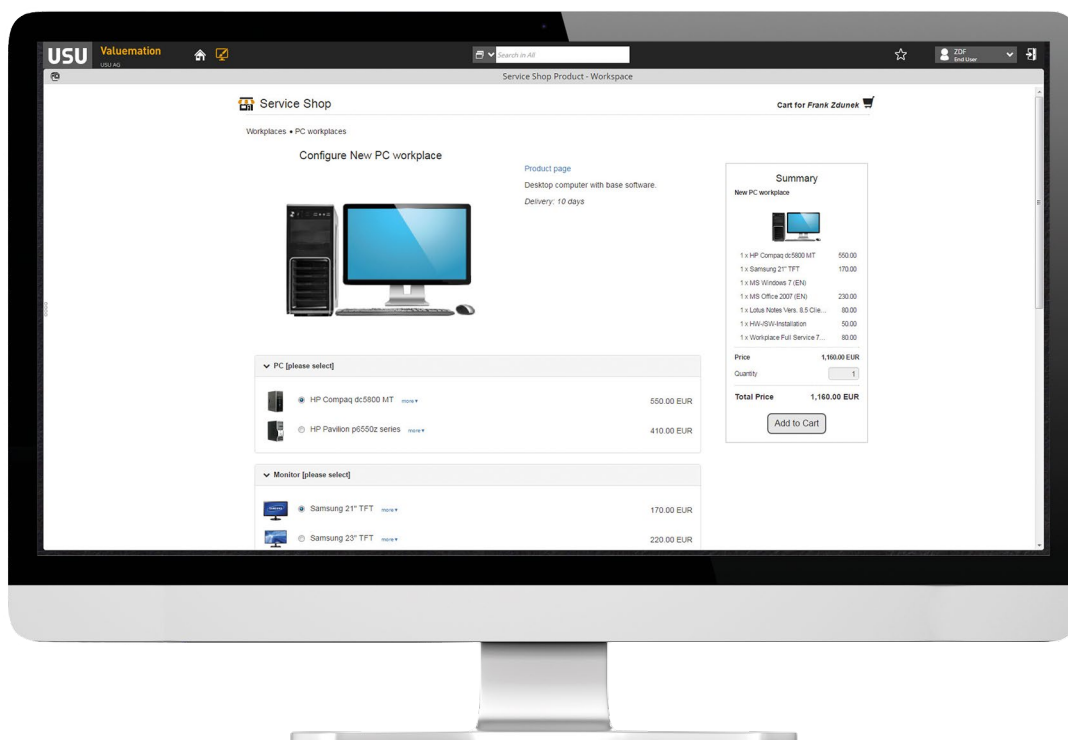
— Il Service Request Manager offre agli utenti un moderno shop dei servizi in cui presentare i servizi in maniera chiara e personalizzata. L'offerta dello shop dei servizi si basa su un catalogo dei servizi plurilingue definito in precedenza che specifica le prestazioni concordate con i rispettivi clienti del servizio (ad es. settori aziendali, sedi, ecc.). Per realizzare lo shop potete definire informazioni aggiuntive in diversi formati (testo, numeri, data, selezione degli oggetti o allegato), per registrare

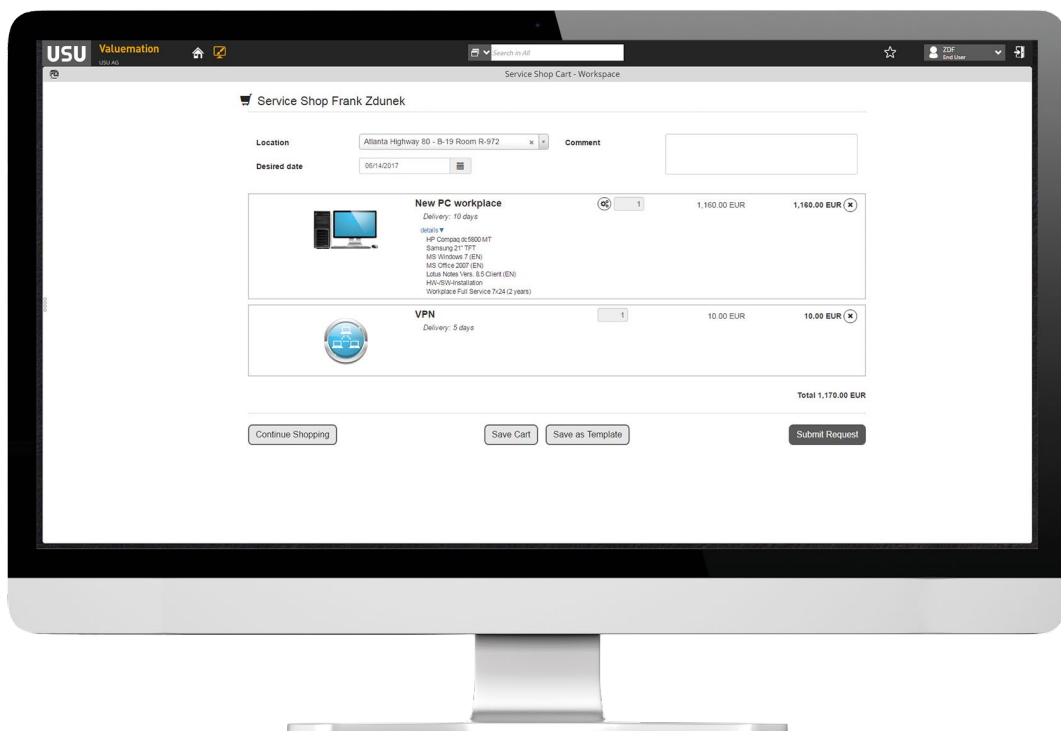
ulteriori dettagli sul servizio. Gli utenti e i clienti del servizio vengono identificati in maniera univoca mediante il loro ID personale e l'assegnazione al centro di costo, al reparto o alla sede, così possono selezionare i servizi a loro disposizione e richiederli direttamente. La struttura e la ripartizione gerarchica del catalogo dei servizi sono stabilite nel Service Request Manager e da lì vengono acquisite direttamente per lo shop dei servizi.

Selezione e configurazione dei servizi

— Per richiedere un servizio, gli utenti richiamano lo shop dei servizi e ottengono una panoramica dei servizi a loro disposizione ripartiti in categorie. Grazie alla guida grafica gli utenti utilizzano lo shop in maniera comoda e intuitiva e possono navigare nelle categorie a diversi livelli fino a individuare il servizio di cui hanno bisogno; nel caso in cui la ricerca abbia esito negativo, possono servirsi del campo di ricerca. A seconda della sua definizione è possibile postare il servizio selezionato e la relativa configurazione standard direttamente nel carrello o continuare a configurarli. I prezzi possono essere impostati in maniera flessibile per le singole opzioni e vengono sommati nel prezzo complessivo.

Configurazione di una nuova postazione di lavoro con PC nello shop dei servizi





Riassunto dei servizi selezionati nel carrello

Ordine dei servizi

Una volta selezionati e configurati, i servizi desiderati vengono aggiunti al carrello, dove sono riassunte ancora una volta le informazioni fondamentali. L'utente può richiedere direttamente gli elementi nel carrello e inoltrarli per l'autorizzazione, memorizzare il contenuto del carrello come modello o tornare alla pagina della selezione per individuare altri servizi e configurarli. Il carrello si adatta in maniera dinamica a ogni nuovo elemento fino al completamento del processo di selezione. In ogni fase del processo di selezione è possibile visualizzare il contenuto del carrello. Le persone autorizzate (assistenza, collaboratori del service desk o simili) possono anche selezionare e richiedere servizi per altri.

Garanzia della sicurezza dei processi di autorizzazione

Una volta richiesto il servizio, la richiesta viene inoltrata automaticamente al rispettivo responsabile del centro di costo per l'autorizzazione. Sono possibili anche fasi di autorizzazione a più livelli, eseguite in parallelo o in serie. L'autorizzazione commerciale può avvenire dopo un controllo preventivo del budget, il quale include una verifica del budget mediante un confronto del valore dell'ordine con il budget del centro di costo, che è memorizzato e documentato ad esempio nel Valuation Planning & Calculation Manager.

Supporto efficace delle procedure di acquisto

Il Service Request Manager vi aiuta a gestire con la massima efficienza l'acquisto e la messa a disposizione dei servizi. Nel caso di richieste che riguardano hardware e software, dopo la verifica del budget avviene un confronto tra la richiesta corrente e lo stock attualmente disponibile. Se la merce stoccata soddisfa la richiesta, i dati di stock vengono aggiornati automaticamente nell'IT Asset Management dopo l'autorizzazione e il prelievo. Se invece i componenti richiesti non sono disponibili, viene generato automaticamente un ordine nel Procurement Manager.

Facile automatizzazione dei processi dei servizi

Il Valuation Business Process Manager – una funzione core disponibile anche nel Service Request Manager – vi permette di definire e automatizzare un numero illimitato di processi complessi interdipendenti. Così siete in grado di rendere i processi allo stesso tempo più sicuri e trasparenti, soprattutto se coinvolgono diverse persone e divisioni. Con il Business Process Manager potete modellare e implementare autonomamente i processi oppure utilizzare i modelli di processi predefiniti e adattarli alle vostre procedure specifiche.

FATTI CHIAVE

Il Valuation Service Request Manager è un modulo della suite USU Valuation. Esso vi permette di

stabilire un livello di soddisfazione elevato dei clienti (utenti) nei confronti del servizio

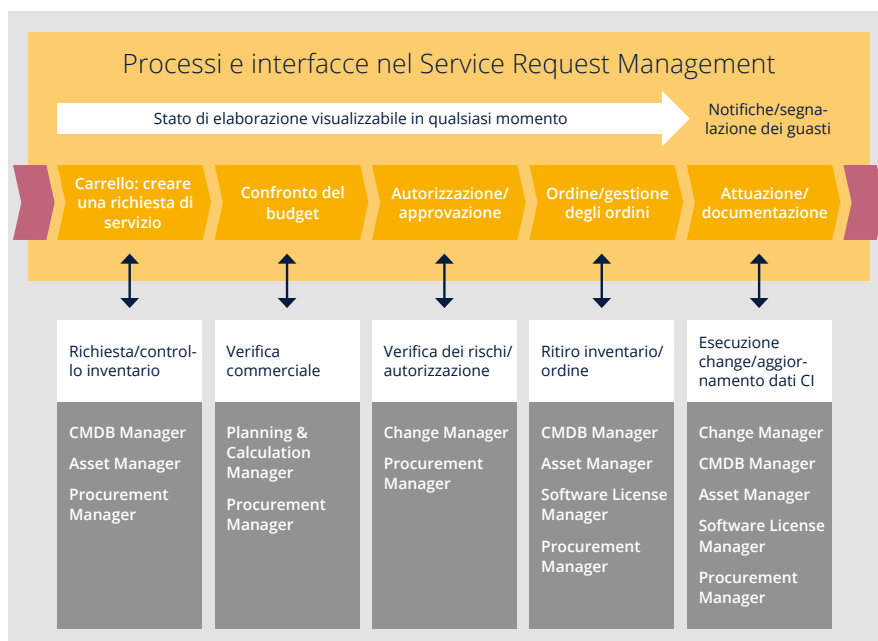
liberare le risorse automatizzando le attività di routine dispendiose in termini di tempi e costi

garantire il rispetto delle linee guida e dei passaggi di autorizzazione e controllo

ridurre i costi di acquisto e i costi operativi successivi grazie a servizi standardizzati

Fornitura efficiente dei servizi

Una volta completati il processo di autorizzazione e la procedura d'ordine, gli ordini vengono suddivisi in ordini parziali, che a loro volta vengono assegnati ai diversi gruppi di collaboratori che si occupano dei passaggi successivi. Per la fornitura è possibile definire e configurare compiti specifici per i prodotti. I compiti già eseguiti vengono registrati e l'attore successivo viene informato automaticamente. La cronologia automatica permette di ricostruire e capire tutti i cambiamenti dello stato e di allegare commenti aggiuntivi alla relativa richiesta di servizio. Una volta completata l'elaborazione dell'ordine, il richiedente riceve una notifica automatica. Tutti gli attori coinvolti nel processo possono informarsi in qualsiasi momento sul suo stato attuale.



Supporto dell'intera catena del servizio nel Service Request Management

INFO

Altri moduli rilevanti:

- Asset Manager
- Change Manager
- Procurement Manager

Riduzione dei costi grazie alla standardizzazione

Uno stock troppo eterogeneo e l'acquisto incontrollato di materiale informatico fanno lievitare i costi IT. Ciò significa non solo che i prezzi di acquisto sono più elevati ordinando quantità inferiori di singoli componenti, ma comporta anche costi successivi sostanziosi nel service desk e nel Change Management: nella maggior parte dei casi i componenti non standardizzati richiedono misure di formazione più complesse, causano guasti più frequenti e di conseguenza rappresentano un rischio per la disponibilità del servizio. Valuation vi aiuta a ridurre i costi diretti e indiretti offrendo servizi standardizzati, accorpando gli ordini e fornendo senza intoppi i servizi durante il funzionamento dell'IT.