

Service Request Manager

NUTZEN

Der Service Request Manager unterstützt Sie bei der kostenoptimierten und kundenorientierten Bereitstellung, Beschaffung und Auslieferung von IT-Komponenten und -Serviceleistungen.

Mit dem Valuemation Service Request Manager

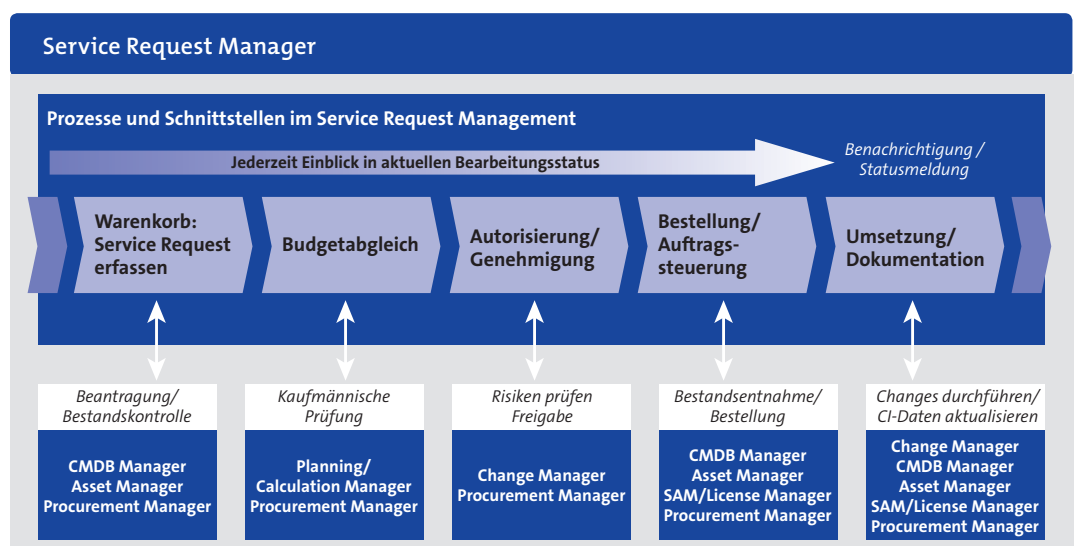
- steigern Sie die Kundenzufriedenheit durch mehr Qualität und Effizienz im Service
- reduzieren Sie Beschaffungskosten durch Bündelung einzelner Aufträge in Sammelbestellungen
- senken Sie Folgekosten im Service & Change Management durch Beschaffung und Einhaltung definierter Standards
- entlasten Sie den Service Desk von Routineaufgaben und setzen Ressourcen frei
- realisieren Sie Einsparpotenziale durch konsistente und automatisierte Prozesse.

Mit dem Valuemation Service Request Manager können Sie IT-Services und -Komponenten definieren, welche Sie Ihren Servicekunden in einem übersichtlichen Service-Katalog anbieten. Anwender können auf einfache Weise selbst aus diesem personalisierten Warenkorb auswählen. Standardisierte Prozesse auf Basis der ITIL®-Best Practices automatisieren und beschleunigen die Beantragung und das Auftragsmanagement. Mit einer raschen Umsetzung und hohen Qualität Ihrer Serviceleistungen sorgen Sie für eine Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Herausforderungen im Service Request Management

Wie viele Ressourcen könnten Sie freisetzen, wenn Sie Ihre Service-Desk-Mitarbeiter von Routineanfragen entlasten würden? Wie stellen Sie sicher, dass nur standardisierte IT-Komponenten genehmigt und bestellt werden? Wie unterstützen Sie die kostenoptimierte Beschaffung und Bereitstellung von IT-Komponenten und -Services?

Der Service Desk ist häufig überlastet mit Anfragen, die wenig kritische und immer wiederkehrende Serviceleistungen betreffen, z.B. Einrichtung eines neuen PC-Arbeitsplatzes, Zurücksetzen von Passwörtern, Beschaffung von Standard-Equipment etc. Außerdem werden viele Prozesse wie Einkauf, Bestandsprüfung oder Budgetkontrolle noch manuell durchgeführt, was zusätzlich Zeit und Ressourcen bindet. Dies führt zu einem hohen Aufwand bei der Service-Erbringung und zu steigenden Servicekosten. Gleichzeitig sinkt die Kundenzufriedenheit.



Automatisiertes Auftragsmanagement

Mit dem Service Request Manager bieten Sie Ihren Anwendern und Servicekunden einen übersichtlichen Servicekatalog. Nach eindeutiger Identifizierung mit Personen-ID, Kostenstelle, Abteilung, Standort o.ä. stehen Services und Komponenten in einem personalisierten Warenkorb zur Auswahl bereit. Muster- und Beispielkonfigurationen vereinfachen den Antrags- und Bestellprozess und verkürzen die anschließende Auftragsbearbeitung. Berechtigte Personen können Anforderungen für weitere Anwender stellen, und auch Sammelanträge für mehrere Personen sind möglich. Dabei werden die aktuellen Bestandsinformationen berücksichtigt und z.B. nur die Hardware-Komponenten als Add-on angeboten, die noch zum Standard-Arbeitsplatz fehlen.

Der Service Request Manager bietet Ihnen umfassende Unterstützung bei der Beschaffung und Bereitstellung von IT-Komponenten und -Serviceleistungen. Sie senken Kosten durch mehr Automatisierung und vereinfachen komplexe, ineinandergreifende Prozesse mit einer Vielzahl involvierter Abteilungen und Personen.

Budgetkontrolle vor kaufmännischer Freigabe

Kostenstellenverantwortliche erhalten Service Requests automatisch zur Genehmigung. Die kaufmännische Freigabe beinhaltet eine Budget Überprüfung und u. U. den automatischen Abgleich mit dem Kostenstellenbudget, welches z. B. im Valuation Planning/Calculation Manager dokumentiert ist. Bei Hardware-/Software-Anforderungen erfolgt bereits parallel eine Überprüfung der vorhandenen Lagerbestände, die laut Asset-/Lizenz-Management zur Verfügung stehen. Wenn die angeforderten Komponenten nicht vorrätig sind, wird ggf. automatisch eine Bestellung generiert.

Kosteneinsparung durch Standardisierung

Eine unkontrollierte Beschaffung von IT-Gütern treibt Ihre Kosten nach oben – durch höhere Einkaufspreise für geringe Stückzahlen pro Komponente, aber noch mehr durch Folgekosten im Service Desk und Change Management. Nichtstandardisierte Komponenten erfordern häufig einen größeren Schulungsaufwand, verursachen mehr Störungen und bergen deshalb Risiken für die Serviceverfügbarkeit.

Sie können einzelne Bestellvorgänge zu Sammelbestellungen zusammenfassen. Durch eine höhere Stückzahl pro Komponente schöpfen Sie Mengenrabatte oder Volumen-Lizenzen besser aus. Ihre indirekten Beschaffungskosten reduzieren Sie ebenfalls, weil eine standardisierte, homogene IT-Landschaft weniger störungsanfällig ist.

Rasche und sichere Umsetzung

Sobald Genehmigungsprozess und Bestellvorgang durchlaufen sind, werden die Aufträge in Teilaufträge gesplittet. Diese Teilaufträge werden den verschiedenen Bearbeitergruppen zur weiteren Umsetzung zugeordnet. Bereits ausgeführte Aufgaben werden verbucht und nachfolgende Stellen automatisch informiert. Nach Erledigung des kompletten Auftrags erhalten Antragsteller automatisch eine Benachrichtigung. Auch während des laufenden Prozesses können sich alle Beteiligten jederzeit über den aktuellen Status informieren. Der optionale Valuation Change Manager unterstützt die Umsetzung aller notwendigen Changes auf Basis standardisierter ITIL®-Prozesse.

KEY FACTS

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

Mit dem Service Request Manager

- *bieten Sie Ihren Servicekunden einen personalisierten Katalog von IT-Komponenten und -Serviceleistungen*
- *bestellen Servicekunden selbstständig aus einem Warenkorb und können jederzeit den Status ihrer Anforderung verfolgen*
- *unterstützen Sie die rasche und kostengünstige Erbringung von Serviceleistungen durch automatisierte, ITIL®-basierte Prozesse*
- *vereinfachen Sie Beschaffungsprozesse und erzielen eine deutlich höhere Standardisierung in Ihrer IT-Landschaft.*

Weitere relevante Valuation-Module:

- *Procurement Manager*
- *Change Manager*
- *Asset Manager*
- *CMDB Manager*
- *License Manager*
- *Planning/Calculation*
- *Manager*