

HEAT Cloud – Service Management Lösung

Strategische Vorteile für ihr Unternehmen durch ein moderneres Service Desk

HEAT Cloud Service Management ist eine leistungsstarke Lösung, die alle Service- und Support-Teams von reagierenden Dienstleistern in aktive Leistungsträger verwandelt. Sie verbessern damit die täglichen Betriebsabläufe und machen Ihr Unternehmen flexibler – so unterstützt das Service-Management die Geschäftsziele. HEAT Cloud Service Management ist eine kostengünstige Lösung, die sich schnell einsetzen lässt und sich schnell amortisiert.

Verbesserte Abläufe im Service-Management

HEAT Cloud Service Management verschafft Ihrem Unternehmen strategische Vorteile durch komplett ablaufgesteuerte Service-Management-Aktivitäten – von einfachen Service-Desk-Vorgängen bis hin zu komplexen, konfigurierbaren Workflows auf der Grundlage von Industriestandards. Mit welchen Funktionen HEAT Cloud Service Management Ihre Abläufe unterstützen kann, erläutern die folgenden Abschnitte.

Incident Management: Aus dem ganzen Unternehmen müssen Störungen und Serviceanträge erfasst, bewertet und bearbeitet werden. Durch automatisierte Prozesse und Kommunikationsabläufe können Ihre Help-Desk-Mitarbeiter zügig Incidents analysieren und den Betrieb wieder herstellen. Je nach Konfiguration des Incident-Moduls werden Incidents entweder einzeln erfasst und bearbeitet oder – noch schneller – mit Vorlagen auf der Grundlage von Standardabläufen. Einsatzfertige Dashboards und Berichte bereiten die Abläufe für die Verantwortlichen nachvollziehbar auf. Für Analysen können die Help-Desk-Teams mit den umfangreichen Konfigurationswerkzeugen eigene Kenngrößen erstellen und pflegen.

Problem-Management: Das Service Desk kann Maßnahmen anstoßen, um die Auswirkungen von Problemen zu begrenzen und



insbesondere bei bekannten Problemen die Ursachen zu beheben. Dabei helfen Beziehungen, integrierte Prozesse und übersichtliche Darstellungen.

Change Management: Die zentralisierte Verwaltung und Verfolgung aller Assets gewährleistet, dass die IT-Services stets im Einklang mit den Geschäftszielen arbeiten. Mit ablaufgesteuertem Change-Management können Sie Änderungen planen, genehmigen und durchführen. Damit verbessern Sie die Transparenz und sehen die Auswirkungen von geplanten Änderungen.

Release-Management: Zum Planen, Verteilen und Verwalten von Releases definieren Sie individuelle Strategien oder nutzen, noch effizienter, die automatisierten Funktionen. Damit steuern Sie den gesamten Release-Ablauf von der Erstellung über Planung und Kommunikation bis hin zum Rollout.

Konfigurierbare Dashboards stellen die Situation im Service-Management übersichtlich dar.

Wissensmanagement: Damit Servicemitarbeiter effizienter arbeiten können, benötigen sie einfachen Zugriff auf aktuelle Daten in einer Wissensdatenbank. Beispielsweise können Help-Desk-Mitarbeiter gängige Anfragen durch den Abruf der benötigten Informationen rasch beantworten. Wissensartikel lassen sich ganz einfach an einem zentralen Ort anlegen, genehmigen und pflegen und stehen dann im wahlweise auch anderen Unternehmensbereichen zur Verfügung.

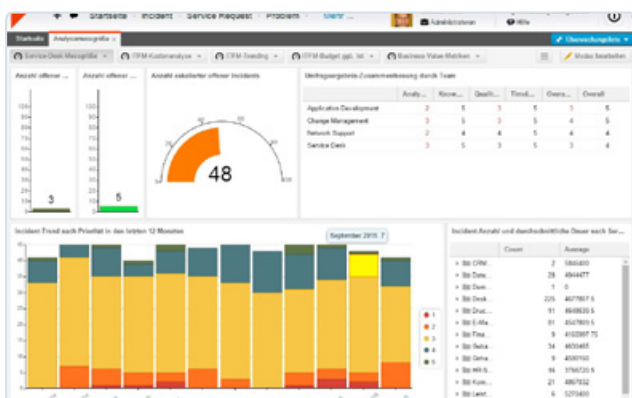
Self Service & Service-Katalog: Mit HEAT Cloud Service Management können die Benutzer Informationen zum Servicemanagement anzeigen, die Wissensdatenbank durchsuchen, Incidents anlegen und Services anfordern sowie deren Fortschritt verfolgen. Damit verringert das Modul für den Self Service die Anzahl der Anfragen an das Help Desk und trägt zur Senkung der Betriebskosten bei.

Umfragen: Damit das Help-Desk-Team die Wirkung seiner Arbeit einschätzen kann, können Sie nach Bedarf eigene Umfragen konfigurieren und durchführen. Diese Umfragen liefern der Abteilungsleitung einen guten Überblick über die Aktivitäten im **Service-Management:** Was läuft gut? Was muss sich verbessern? Anhand dieser Informationen können bestimmte Bereiche belohnt, gefördert oder auch gezielt nachgeschult werden. oder gezielt nachgeschult werden.

Configuration Management (CMDB): Sie können alle Configuration Items (CIs) der vom Help Desk unterstützten Dienste und IT-Strukturen des Unternehmens definieren, erfassen und auswerten. Diese aussagekräftige Konfigurationsanalyse liefert einen guten Überblick und ermöglicht sinnvolle Einsparungen.

Service Level Management: Über eine zentrale Managementkonsole können Sie Dienstgütereinbarungen entwerfen, umsetzen und überwachen. Die dazugehörigen Maßnahmen und Nachrichten werden ausgewertet und das Help Desk kann aktiv werden, wenn die angestrebte Dienstgüte verfehlt wird. Die SLM-Analyse trägt zu realistischen Erwartungen und zur Kostenkontrolle bei.

Außendienst: Mit HEAT Cloud Mobile haben Servicemitarbeiter nicht nur vom Schreibtisch aus, sondern auch unterwegs Zugriff auf alle benötigten Daten. iPads und iPhones von Apple ermöglichen ihnen den Zugriff auf die zentrale Service-Management-Lösung.



HEAT Software Deutschland GmbH
 Carl-von-Linde-Straße 38, 85716 Unterschleißheim
 Gottlieb-Manz Strasse 10, 70794 Filderstadt
 T. +49 (0) 711 340190 0

Mehr Flexibilität im Service-Management

Die Cloud-Lösungen von HEAT leisten mehr als die bloße Help-Desk-Verwaltung, denn auf der Grundlage einer leistungsfähigen Plattform ermöglichen sie ein umfassendes Management von Help Desk und Services.

Anwendungskonfiguration

Die Cloud-Lösungen von HEAT sind vollständig konfigurierbar und auch Nicht-IT-Mitarbeiter können mit Assistenten die Ansichten, Dashboards und Prozessabläufe ganz leicht anpassen.

Nutzung offener Standards

Durch die Nutzung offener Standards lassen sich auch Lösungen anderer Anbieter einbinden und die Gesamtbetriebskosten senken. Die synchrone Kommunikation mit anderen Anwendungen und Datenquellen macht Analysen und Abläufe im ganzen Unternehmen verfügbar.

Workflow-Automatisierung & Prozessunterstützung

Mit ihrer leistungsfähigen Workflow-Engine unterstützen die Cloud-Lösungen die unternehmensweite Einführung und Umsetzung effizienter Geschäftsprozesse. Der Workflow-Designer ermöglicht die schnelle Erstellung und Änderung von Service-Management-Abläufen durch Ziehen und Ablegen.

Dashboards & Berichte

Zur optimalen Analyse Ihrer betrieblichen Abläufe gehören zahlreiche Dashboards und Berichte zum Standard-Leistungsumfang. Mit dem entsprechenden Designmodul können Unternehmen eigene Dashboards und Berichte konfigurieren.

HEAT Cloud Service Management nutzt die Möglichkeiten der Cloud und bietet Ihrem Unternehmen mit leistungsstarken Service-Management-Funktionen, umfassenden Konfigurationsmöglichkeiten, einem vereinfachten Verteilungsmodell und automatisierten Abläufen messbare Vorteile.