

Lösungen für das IT Service Management

AlfaPeople & Microsoft® Dynamics CRM for ITSM



Die IT-Strategien von Unternehmen und Organisationen müssen an den hohen Ansprüchen der Kunden ausgerichtet sein. Die Informationstechnologie besitzt die strategische Position, um einen herausragenden Kundensupport zu gewährleisten. Mit Microsoft® Dynamics CRM for ITSM 2011 verschaffen Sie sich den entscheidenden Vorteil, der diese hohen Ansprüche erfüllt.

Die Durchsetzung von ITSM (Information Technology Service Management) erfordert ein Umdenken bezüglich Ausrichtung und Kultur des Unternehmens: Angefangen im IT-Management innerhalb der einzelnen, technischen Segmente der Unternehmensorganisation bis hin zur durchgehenden Lieferung von Services an Kunden, die auf dem Framework der ITIL® (IT Infrastructure Library, verabschiedet durch das OGC – Office of Government Commerce) basieren.

AlfaPeople ITSM 2011 wurde auf Basis von ITIL® 3.0 entwickelt und bietet ein getestetes, vertrautes Gerüst für das Management von IT-Services: „Out of the box“ und deshalb mit höchstem Kundennutzen.

Vorteile durch AlfaPeople & Microsoft® Dynamics for ITSM 2011:

- Höchster Kundennutzen durch zertifizierte ITSM-Lösung auf Microsoft® Dynamics-Basis, mit ITIL® 3.0-Zertifizierung
- Umfassender Service durch neueste Microsoft® Suite, die u. a. Microsoft® Dynamics CRM 2011, Microsoft® SQL Server, Microsoft® AZURE und Microsoft® Mobile 7 beinhaltet
- Verbesserte Kundenzufriedenheit durch einen professionellen, effizienten Dienstleistungsansatz
- Reduzierte Kosten für Call Center und Kundensupport durch Konsistenz und Effizienz
- Erhöhte Qualität der IT-Services durch die Nutzung erprobter und erwiesener „Best Practice“-Methoden
- Gesteigerte Produktivität durch Standardisierungen und messbare Richtlinien
- Optimale Nutzung der Fähigkeiten und Erfahrungen durch berechenbare und konsistente Prozesse
- Beschleunigte Auflösung bekannter Fehler durch Integration von zentraler Anlaufstelle für Serviceanfragen und Wissensmanagement
- Exaktes Reporting zu 100 % über Leistungskennzahlen (KPI) durch die skalierbare Auswertung in Echtzeit
- Verkürzte Konzeptions- und Planungszeit um bis zu 18 Monate durch sinnvollen Einsatz industriell verankerter „Best Practice“-Methoden
- Diverse Prozesse vom weltweit renommierten Beratungshaus für ITIL und ITSM „Pink Elephant“ geprüft und zertifiziert

Die folgenden standardisierten Prozesse sind in AlfaPeople ITSM 2011 integriert, um ein Lifecycle Management zu garantieren, das den kompletten Service umfasst:

- Incident Management (IT-Störungsmanagement)
- Request Fulfillment (Erfüllung und Bearbeitung von Service-Anfragen)
- Problem Management
- Change Management
- Release / Deployment Management
- Configuration Management
- Asset Management
- SLA Management (Management der Service Level Agreements)

Mit AlfaPeople ITSM 2011 können Sie ...

- die Anforderungen aus IT und Business in Gleichklang bringen
- die Kundensicht in den Vordergrund stellen
- die IT aus der rein technischen Sichtweise in einen Servicegedanken überführen
- dank ITIL auf die weltweite größte Anzahl an erwiesenen „Best Practice“-Methoden im IT-Management zurückgreifen
- die Basis für einen exzellenten Kundenservice schaffen
- von einer hervorragenden Lösung profitieren, die alle bei Microsoft hinterlegten Anforderungen und Vorgaben erfüllt

Microsoft® Dynamics CRM for ITSM 2011: Schlüsselfunktionen & Details

Integrierte Plattform: Das System von AlfaPeople bietet ein Framework zur Kundenbetreuung, das sich nahtlos in bestehende technische und IT-Strukturen wie mobile Endgeräten, Telefonesysteme, bestehende IT-Systeme, ERP-Systeme sowie Dritt-APIs (Application Programming Interfaces) und Selbstbedienungsportale integriert.

Ticket Management: Durch das Ticket Management ist ein hocheffizientes Management von Störungen, Problemen und Änderungswünschen garantiert. Die ITSM Suite erfasst jedes einzelne Ticket mit den inkludierten, notwendigen Informationen und identifiziert dann die entsprechende Kategorie und das anzuwendende SLA (Service Level Agreement). Dabei wird das Ticket dem zuständigen Sachbearbeiter zugeordnet und automatisch die entsprechende Aufgabe erstellt.

Configuration Management: Innerhalb des Configuration Managements wird eine verbesserte und erhöhte Kontrolle über den Lifecycle der IT-Systeme und Netzwerke des Unternehmens gewährleistet. Natürlich werden sämtliche Software- und Hardware-Komponenten berücksichtigt.

SLA Management: Erhöht und verbessert die Kontrolle über die externen und internen Service Level Agreements unter Einbeziehung Clients zur Strukturierung und zur Überwachung der komplexen SLAs.

Skill and Availability Management: Die Produktivität der Vorgangsbearbeiter wird sich deutlich verbessern. Basis dafür ist die Zuweisung von Tickets an die am besten geeigneten Bearbeiter. Dies geschieht in Echtzeit unter Berücksichtigung des fachlichen Expertise, der Verfügbarkeit und der aktuellen Arbeitslast.

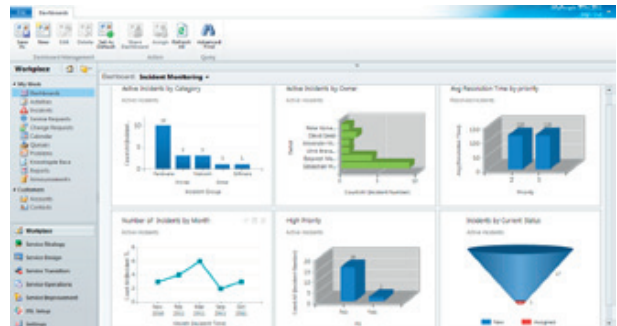
Geo-location based incident reporting: Mit mobilen Endgeräten (basierend auf Windows Mobile 7® oder via iPhone/iPad) können einfach und bequem unter Berücksichtigung der aktuellen Geodaten Fehler und Störungen gemeldet werden: unabhängig vom Standort. Zusätzlich ist es möglich, Bilder aktueller Vorfälle zu erstellen, diese sofort hochzuladen und so dem Serviceprozess zuzuordnen – die Notwendigkeit der Lieferung weiterer Daten wird dadurch reduziert.

Dashboard/Reports: Durch den Benutzer anpassbare Dashboards, Reports und Bewertungslisten wird die Sichtbarkeit von Vorfällen erhöht und direkt in Leistungskennzahlen (KPI) übertragen. Durch die analytische Berichterstattung werden Schlüsselsituationen wie Fehlerursache oder auslaufende Tickets schnell identifiziert.

Intelligent SMS: Durch den Einsatz eines intelligenten SMS-Systems zwischen Kunde und IT-Organisation wird ein automatisiertes Workflow Management ermöglicht. Durch diesen Austausch werden die Prozesse zur Kundenzufriedenheit beschleunigt. Das intelligente SMS-System von AlfaPeople ist das einzige, derzeit am Markt befindliche System, welches den hohen Anforderungen von Microsoft® genügt (Microsoft® recommended SMS solution).

Dieses beinhaltet:

- Verbesserung des Return On Invest (ROI): Kostspielige Telefonanrufe entfallen
- Einfachste Handhabung: SMS-Technologie funktioniert auf allen Mobiltelefonen – in über 140 Sprachen
- Hohe Effizienz: Die britische Medienaufsichtsbehörde „Office of Communication“ (OFCOM) bestätigt – 97,5 % aller Nachrichten werden innerhalb der ersten fünf Sekunden nach Lieferung gelesen
- Reduzierung von menschlichen Fehlern: Durch die Verringerung von Benutzereingriffen wird die Fehlerquote reduziert.



Über AlfaPeople

AlfaPeople ist einer der größten, global agierenden Microsoft® Dynamics-Anbieter und einer der führenden Microsoft® CRM ISV's („Independent Software Vendors“, unabhängiger Softwareanbieter). AlfaPeople beschäftigt mehr als 250 Angestellte in über 10 Ländern weltweit. Das Unternehmen liefert standardisierte, kunden- und industriespezifische Microsoft® Business Solutions. Diese umfassen alle Aspekte des Deployments – von Architektur-Design, Entwicklung, Business-Analyse, Beratung bis hin zu Training und Support. AlfaPeople wurde als „Microsoft® CRM Partner of the Year 2010“ in Europa und Lateinamerika ausgezeichnet und besitzt den Status „Gold Certified Partner of Microsoft®“.