

# AlfaPeople ITSM 2011



Die erste Wahl für eine ITIL® 3.0 zertifizierte Service Management Lösung basierend auf der Microsoft® Plattform.

AlfaPeople ITSM wurde entwickelt, um Unternehmen bei der Realisierung eines herausragenden Kundensupports zu unterstützen. Die Fokussierung der IT-Strategie auf die Kundenbedürfnisse wird dabei zu einer zentralen Rolle.

Die Umsetzung von ITSM (Information Technology Service Management) im Unternehmen erfordert ein Umdenken bezüglich Fokus und Kultur: Vom IT Management mittels proprietärer Insellösungen zur nahtlosen Lieferung von Services an Kunden, die auf dem Framework der ITIL® (IT Infrastructure Library, verabschiedet durch das OGC – Office of Government Commerce) basieren.

Die **AlfaPeople ITSM Suite 2011** wurde strikt auf Basis der ITIL® 3.0 entwickelt und bietet standardmässig ein erprobtes und vertrautes Framework für das Managen

von IT-Services, einschliesslich folgender Vorteile:

- **Verbesserte Kundenzufriedenheit** durch professionelle und effiziente Erbringung von Supportdienstleistungen
- **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 prognostizierbare und konsistente Prozesse

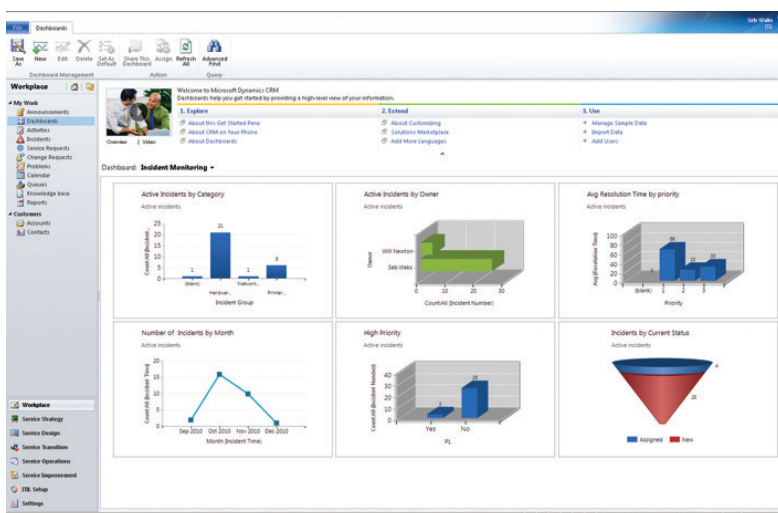
- **Beschleunigte Lösungsfindung** in der Supportabteilung von bekannten Fehlern durch integriertes Wissensmanagement
- **Ermöglicht 100% exaktes Rapportieren** von KPI's mittels Reportgenerator mit Echtzeit „drill down“ Funktionalität.
- **Verkürzte Konzeptions- und Planungszeit um bis zu 18 Monate** durch sinnvollen Einsatz industriell verankerter „Best Practice“-Methoden

AlfaPeople ITSM Suite 2011 integriert die nachstehenden Prozesse, um ein komplettes Lifecycle Management zu ermöglichen:

- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Change Management
- Release/Deployment Management
- Configuration Management
- Asset Management
- SLA (Service Level Agreement) Management

## Die AlfaPeople ITSM Suite 2011 ist:

- Die einzige heute am Markt erhältliche ITIL® 3.0 zertifizierte Service Management Lösung basierend auf Microsoft® Dynamics CRM
- Microsoft Certified for Dynamics (CfMD)
- Basierend auf der neuesten Microsoft®-Technologie entwickelt (Microsoft® Dynamics CRM 2011, Microsoft® SQL Server, Microsoft® AZURE und Microsoft® Mobile 7)



## AlfaPeople ITSM 2011 Features:

**AlfaPeople's integrierte Plattform** bietet ein Framework zur Kundenbetreuung, welches sich nahtlos in bestehende Systeme wie mobile Endgeräte, Telefoniesysteme, Legacy Applikationen, ERP-Lösungen, Dritt-APIs und Self-Service Portale integriert.

**Ticket Management** ermöglicht es Ihnen Störungen, Probleme und Änderungswünsche effizienter zu verwalten. Die ITSM Suite erfasst jedes Ticket mit den notwendigen Informationen und identifiziert dann die entsprechende Kategorie und das anzuwendende SLA. Dabei wird das Ticket dem zuständigen Sachbearbeiter zugeordnet und automatisch die entsprechende Aufgabe erstellt.

**Configuration Management** ermöglicht mehr Kontrolle über den Lifecycle der IT-Systeme inklusive aller Hard- und Software-Komponenten des Unternehmens.

**SLA Management** erhöht und verbessert die Kontrolle und Überwachung komplexer SLA's. Intern oder extern mit Kunden.

**Skill and Availability Management** steigert die Produktivität Ihrer Mitarbeiter durch die automatische Zuweisung von Tickets basierend auf Fähigkeiten, Verfügbarkeit und aktuellem Auslastungsgrad (in real time).

**Geo-location based Incident Reporting** ermöglicht die einfache und bequeme Meldung von Incidents mittels mobiler Endgeräte wie Windows Mobile 7® oder via iPhone/iPad. Unter Berücksichtigung der aktuellen Geodaten können Fehler und Störungen gemeldet werden. 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.

Verwendung von durch den Enduser anpassbaren **Dashboards, Reports und Scorecards**, um die Sichtbarkeit und Transparenz von Leistungskennzahlen (KPI) zu erhöhen. Analytische Berichte erlauben die schnelle Identifizierung von Schlüsselsituationen wie Fehlerursachen oder auslaufenden Tickets.

AlfaPeople ITSM 2011 integriert ebenfalls **Intelligent SMS** automatisiertes Workflow Management. Dies ermöglicht den SMS basierten Austausch zwischen der IT-Organisation und dem Kunden. 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 Investment (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 Empfang gelesen
- **Reduzierung von menschlichen Fehlern:** Durch die Verringerung von Benutzereingriffen wird die Fehlerquote reduziert

### Weshalb benötigen Unternehmen ITIL®?

- ITIL harmonisiert IT mit den Geschäftsanforderungen
- ITIL stellt die Kundensicht in den Vordergrund
- ITIL überführt die IT aus der rein technischen Sichtweise in einen Servicegedanken
- ITIL bietet die weltweit anerkanntesten „Best Practices“-Methoden im IT-Management
- ITIL liefert die Basis für exzellenten Kundenservice



## Über AlfaPeople

AlfaPeople ist einer der grössten, global agierenden Microsoft® Dynamics Anbieter und einer der führenden Microsoft® CRM ISV's („Independent Software Vendors“).

Im Jahr 2005 gegründet, beschäftigt AlfaPeople 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 seit 2005 den Status „Gold Certified Partner of Microsoft®“.

[www.AlfaPeople.com](http://www.AlfaPeople.com)

AlfaPeople AG, Bahnstrasse 25, 8603 Schwerzenbach ZH, Switzerland  
+41 43 355 30 60, [info.ch@AlfaPeople.com](mailto:info.ch@AlfaPeople.com)

 **AlfaPeople**  
Creating opportunities