

REŠITEV ZA UPRAVLJANJE STORITEV

CA Service Desk

Unicenter Service Desk
je obsežna rešitev storitvenega centra v podjetju, ki obvladuje praktično vse vidike zahtev vaše organizacije po storitvah in podpori.

Omogoča porazdelitev izvajanja storitev in podpore za notranje osebe in zunanje uporabnike, istočasno pa vzdržuje centraliziran nadzor. Na tak način vzdržuje nove ravni produktivnosti in zadovoljstva strank in zaposlenih.

Ponuja obsežno in prilagodljivo rešitev obvladovanju storitev, ki lahko deluje samostojno v manjšem podjetju ali kot storitveni center na oddelku, mogoče pa jo je tudi integrirati v veliko večjo poslovno rešitev.

Izzivi obvladovanja storitev in podpore

IT infrastruktura, kot osnova nad katero so omogočene IT storitve, postaja bolj in bolj zapletena, medtem ko povpraševanje po visokokakovostnih storitvah neverjetno hitro narašča. Vseeno pa veliko poslovnih pobud zahteva znižanje stroškov v vseh oddelkih, vključno s centrom za podporo uporabnikom. Te zahteve ni mogoče izpolniti samo s prirastnimi izboljšavami produktivnosti.

Pravi način za doseganje izjemnih ravni produktivnosti na stroškovno učinkovit način je usposabljanje uporabnikov, uporaba najboljših praks, avtomatizacija postopkov in vdelava upravljanja neposredno v podprte aplikacije.

Optimiranje storitev in podpore

Unicenter Service Desk se uvršča med najcelovitejše rešitve za storitve in podporo v IT industriji. Z uporabo Service Desk-a se center za podporo uravna s poslovnimi cilji in tako dvigne vlogo analitika centra za pomoč v vlogo analitika za poslovno podporo.

To se lahko doseže le z uporabo tehnologije, kot so obširne zmožnosti nadziranja poteka dela in podpora za implementacijo najboljših praks ITIL.

Še več: zmožnost upravljanja storitvene pogodbe (SLA) omogoča znižanje stroškov in zmanjšanje ranljivosti pred napadi. Unicenter Service Desk ponuja tudi samopostrežni spletni vmesnik z integrirano zbirko znanja, s katerima lahko stranke v določenih primerih same rešijo svoje težave.

Tehnologija je zasnovana tako, da dobite čim več za svoj vložek in zagotavlja rast vaše rešitve za storitve in podporo vzporedno z rastjo zahtev.

Z implementacijo rešitve za Storitveni Center dosežemo izboljšanje uporabniške percepcije delovanja IT organizacije, saj Storitveni Center predstavlja oči, ušesa in obraz IT organizacije.

Vzpostavi se enotni kontaktni center za vse rastoče potrebe, lahko tudi ne-IT izvora. Posredno dosežemo tudi izboljšanje razpoložljivosti infrastrukture.

Z uvedbo pridobimo potrebne informacije (metrik za glavne IT upravljalne procese), ki so nujne za sprejemanje odločitev pri optimiziranju delovanja oddelka IT.

REFERENCE:

- ELES d.o.o.
- Abanka Vipa d.d.
- Raiffeisen Krekova Banka d.d.

FUNKCIONALNOSTI SISTEMA

- obvladovanje incidentov
- obvladovanje problemov
- upravljanje sprememb
- obvladovanje zahtev in spornih vprašanj
- obvladovanje poteka dela ter avtomatizacija procesov (CA Workflow)
- upravljanje SLA
- obvladovanje IT konfiguracij (operativna upravljalna podatkovna baza CA MDB)
- anketiranje strank / raziskave mnenj oz. stanja
- samopostrežne funkcije za uporabnike, integrirane z zbirko znanja
- integracija protokola LDAP in tehnologije Active Directory
- nastavljiva poročila
- napredni sistem notifikacije in eskalacije
- že predpripravljene šablone za poteke dela skladno z ITIL priporočili
- možnost iskanja po dnevniku aktivnosti
- možnost revizorske sledi
- privzeta integracija z ostalimi Unicenter produkti
- stopnjevanje uporabnosti s spremljevalni produkti družine Unicenter: Service Desk Dashboard, Service Desk Knowledge Tools in Service Intelligence
- skalabilnost in podpora za visoko razpoložljivost
- možnost eksternih integracij tudi preko spletnih storitev
- Service Aware tehnologija, ki omogoča, da aplikacije eventuelno napako samostojno sporočijo v SD
- večjezična podpora
- podpora za brezžične naprave
- spletno zasnovana arhitektura

GLAVNE PRIDOBITVE:

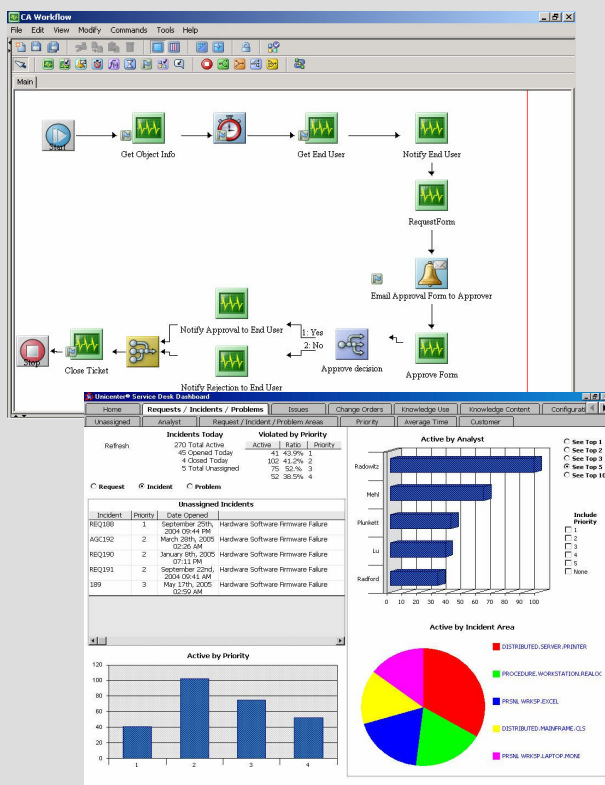
- uskladitev IT storitev s sedanjimi in prihodnjimi potrebami poslovanja
- izboljšanje kvalitete in produktivnosti IT storitev
- izboljšanje zadovoljstva uporabnikov
- zmanjšanje stroškov zagotavljanja IT storitev
- minimizacija operativnega tveganja
- boljša usklajenost z regulativo

Skupina Forrester Research za leto 2006 prepoznava CA kot vodilno podjetje na področju IT Service Desk orodij.

Gartner je v svoji raziskavi za leto 2006 uvrstil CA v kvadrant vodilnih podjetij na področju rešitev za IT Service Desk.

CA Workflow

Sestavni del CA Service Deska je tudi CA-jevo skupno workflow orodje. Integriran je z moduli za obvladovanje zahtevkov po spremembi in za obvladovanje spornih vprašanj. Odlikuje se z grafičnim konfiguratorjem z "drag and drop" funkcionalnostjo, ki omogoča definicijo poljubnih delovnih potekov za naloge iz naslova prej omenjenih kategorij. Nelinearni "workflow" z odločitvenim razvejiščem in zmožnostjo paralelnega procesiranja omogoča tudi kompleksne »workflow« procese. Elementi workflowa lahko zagotovijo integracijo z ostalimi CA produkti ali pa povzročijo zagon zunanjih procesov. CA workflow poseduje tudi sposobnost interakcije z aplikacijami "tretjih strank" preko API-jev na način spletnih storitev ali komandne vrstice



Service Desk DASHBOARD

Odlična nadgradnja Service Deska je Service Desk Dashboard. To je nadzorni portal, ki z grafičnim dinamičnim prikazom ključnih indikatorjev učinkovitosti omogoča obvladovanje operativnih aspektov Service Deska. Tako pomagata obvladovati krize, optimizira uporabo virov in uglašuje zmogljivost. V veliko pomoč je tudi pri izboljševanju storitev, nadzoru izpolnjevanja obveznosti in pri zniževanju stroškov.

NAŠA PONUDBA:

- Svetovanje in izdelava projekta
- Prodaja licenc
- Oblikovanje arhitekture rešitve
- Pomoč pri uvedbi produkta v vaše okolje
- Uvedba t.i. dobrih praks
- Integracija z drugimi produkti
- Prvi nivo pomoči
- Nudimo podporne in vzdrževalne storitve

OBVLADOVANJE ŽIVLJENJSKEGA CIKLA STORITEV s pomočjo produkta - CA SERVICE DESK

Obvladovanje Zahtev:

- zajem zahtev s strani uporabnikov,
- dodeljevanje nalog glede na tip zahtevka,
- obveščanje o statusu zahtevkov,

Obvladovanje sprememb

- zajem zahtevkov za spremembe,
- analiza vpliva na poslovno okolje,
- avtorizacija zahtevkov,
- dodeljevanje nalog za izvedbo,
- obveščanje o statusu zahtevkov,

Upravljanje z Nivoji Storitve

- določitev nivojev servisiranja za zahtevke,
- eskalira in sporoča glede na uporabljena pravila,
- obvešča o skladnosti z dogovorjenimi nivoji,

Obvladovanje Incidentov/Problemov

- identifikacija incidentov/problemov in njihovo beleženje,
- klasifikacija incidentov/problemov in začetna podpora,
- reševanje in obnova,
- zapiranje incidentov/problemov,



EVERTEC
Technology d. o. o.

STEGNE 35
1000 LJUBLJANA

TEL: (01) 51 12 296
FAX: (01) 51 11 540

INFO@EVERTEC-TECHNOLOGY.SI
HTTP://WWW.EVERTEC-TECHNOLOGY.SI

ca CHANNEL PARTNER