CHERWELL-LÖSUNGEN – ÜBERBLICK

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT

Moderne Anwender verlangen einen modernen Service

IT-Teams und die von ihnen betreuten internen Kunden sowie Führungskräfte im Unternehmen verstehen sehr gut die Vorteile des IT Service Management (ITSM). Wie ist es jedoch mit dem Verfahren zur Anforderung von Nicht-IT-Services? Obwohl Anwender ganz versessen auf verfügbaren und personalisierten On-Demand-Service sind, können sich die Endanwender heutzutage einfach nicht merken, wen sie in welcher Abteilung kontaktieren müssen bzw. über welches System sie welche Anforderungsart einreichen müssen.

Gleichzeitig erhöht sich in wachsenden Unternehmen, die noch mit ineffizienten Systemen wie beispielsweise Freeware, Tabellenkalkulationen und E-Mail arbeiten, auch das Risiko, dass Anforderungen nicht bearbeitet und Compliance-Anordnungen nicht befolgt werden und dass Mitarbeiter sich aufgrund des Arbeitsüberhangs überfordert fühlen.

Service Management auf Bereiche außerhalb der IT ausdehnen – ohne übermäßige Kosten

Mit der Cherwell®-Service-Management-Plattform können ITSM-Best-Practices auch auf Abteilungen außerhalb des üblichen Wirkungsbereichs der IT übertragen werden, was zu einer besseren Erfahrung und einer höheren Zufriedenheit der Endanwender führt. Mit dem unkomplizierten Konfigurationsansatz von Cherwell kann das Service Management kostengünstig auf das gesamte Unternehmen ausgedehnt, unternehmensweit automatisiert und an die Anforderungen zahlreicher Abteilungen und ihrer internen Kunden angepasst werden.

Mit dem Cherwell Service Management können Sie Services für mehrere Geschäftsbereiche in einem einheitlichen Self-Service-Portal zusammenführen. Durch Bereitstellung eines optimierten Single System of Record können Sie den Overhead, die Verwaltungskosten und die langfristige Instandhaltung reduzieren.

Cherwell stellt Nicht-IT-Funktionen über mApps („Mergeable Applications“) sowie über ein ausgedehntes Netzwerk mit Integrationen von Fremdanbietern bereit. Die mApps können aus dem Cherwell mApp Exchange heruntergeladen und ganz einfach an die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden.

BRANCHENSTATISTIK:

DEM NEXT-GENERATION IT SERVICE MANAGEMENT REPORT 2017 VON EMA ZUFOLGE IST DIE AUSWEITUNG AUF NICHT-IT-SERVICES EINER DER HAUPTGRÜNDE FÜR DIE ITSM-ZUNAHME.

CHERWELL-FAKT:

ÜBER 70 % DER CHERWELL-KUNDEN VERTRAUEN ZUR UNTERSTÜTZUNG VON NICHT-IT-PROZESSEN AUF DAS CHERWELL SERVICE MANAGEMENT

“Wegen seiner Benutzerfreundlichkeit, Konfigurierbarkeit, Flexibilität und Skalierbarkeit setzen wir Cherwell ab jetzt auch in unserer Supply Chain und unserem Lager ein, um aktualisierte Artikel und Wartungsverträge zu verfolgen. So können wir alle Änderungen bei einem Artikel nachverfolgen, zum Beispiel Beschreibungen, Preis, Maßeinheit, Aktivierung und Deaktivierung.“

Matthew Thomes,
ITSM System Administrator,
Parkview Health

2017 Cherwell Software, LLC. Alle Rechte vorbehalten.

SO IST CHERWELL SERVICE MANAGEMENT AUCH AUßERHALB DER IT EINSETZBAR:

HR Case Management

Genau wie IT-Abteilungen interagieren auch HR-Abteilungen regelmäßig mit Mitarbeitern. Im Gegensatz zur IT vertrauen sie zum Verfolgen und Verteilen von Informationen jedoch häufig auf veraltete Systeme, zum Beispiel E-Mail und Tabellenkalkulationen. Die Cherwell-mApp HR Case Management ermöglicht HR-Teams die Optimierung und Automatisierung gängiger HR-Anforderungen und bietet gezielte Fachinformationen zur proaktiven Lösung von Problemen – häufig noch bevor Fälle dafür erstellt werden.

HR-Mitarbeiterverwaltung

Für das Onboarding eines neuen Mitarbeiters kommen mehrere Fullfilment-Teams und Services zum Einsatz, damit der neue Mitarbeiter an seinem ersten Arbeitstag produktiv sein kann. Mit der Cherwell-mApp HR Employee Administration können Sie Workflows automatisieren, um Tätigkeiten wie beispielsweise die Aktivierung von Arbeitgeberleistungen, die Gerätebeschaffung und den Systemzugriff mit einem Single System of Record zu unterstützen.

Facilities Management

Bisher haben Facility-Management-Abteilungen zur Verwaltung ihrer Instandhaltungsanforderungen auf Tabellenkalkulationsprogramme, E-Mail und manuelle Prozesse vertraut, was aber ein komplexer und nicht aufrecht zu erhaltender Ansatz sowohl für das Facility-Management-Personal als auch für die Endbenutzer ist. Die Cherwell-mApp Facilities Service Management bietet eine Standard-Workflow-Automation für die üblichen Facility-Management-, Immobilienmanagement- und Außendienstprozesse, zum Beispiel Starten von Arbeitsanforderungen, Zeiterfassung und Materialverfolgung, sich wiederholende Instandhaltung, Ressourcen- und Arbeitszuweisung und vieles mehr.

Informationssicherheitsmanagement

Für Security Governance und Risikomanagement eignet sich am besten eine leistungsstarke und flexible Technologie, mit der die Sicherheitsmanagementprozesse automatisiert werden können. Die Cherwell-mApp Information Security Management System (ISMS) bietet Risikomanagement-Bewertungen sowie eine umfassende Übersicht über Risiko- und Compliance-Funktionen und überwacht die Effektivität von Richtlinien durch Automatisierung und Verfolgung von Compliance-Maßnahmen.

IT-Projektverfolgung

IT-Projekte werden durch mehrere Datenschichten, viele unterschiedliche Anforderungen und zahlreiche Stakeholders erschwert. Für das Management solcher Projekte werden zuverlässige und effektive Kommunikationskanäle benötigt. Die Cherwell-mApp IT Project Tracking (ITPT) bietet ein Single System of Record für Projekte, zugehörige Assets, Teilaufgaben, Genehmigungen und Ressourcenzuweisung zur Gewährleistung, dass alle Informationen für eine präzise und termingerechte Kommunikation an einer zentralen Stelle dokumentiert werden.

ANWENDUNGSFALL:

PARKVIEW HEALTH

Um seinen Kunden eine optimale Gesundheitsfürsorge zu bieten, vertraut das Personal von Parkview Health auf direkt verfügbare Medizinprodukte und Bedarfsartikel.

Mit dem Cherwell Service Management konnte Parkview seine aktuellen ITSM-Funktionen zu einer umfassenden Inventarlösung ausbauen, mit der seine Supply Chain und sein Lager die rechtzeitige Auslieferung sicherer, hochwertiger, patientenorientierter Produkte und ein effektives Inventarmanagement im gesamten Netzwerk gewährleisten können.

2017 Cherwell Software, LLC. Alle Rechte vorbehalten. Der Cherwell-Name und das Cherwell-Logo sind Marken der Cherwell Software, LLC. Alle anderen in diesem Dokument erwähnten Marken-, Service- und Handelsnamen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.