PRODUKTÜBERSICHT

CHERWELL® SERVICE MANAGEMENT

Im geschäftlichen Umfeld und in der IT ist Veränderung die einzige Konstante

IT-Organisationen weltweit vollziehen gerade einen grundlegenden Wandel in der Art und Weise, wie sie Services in Unternehmen erbringen. Dieser ist auf ein hart umkämpftes Marktumfeld, eine sich ständig verändernde Technologielandschaft und Mitarbeiter, die einen modernen digitalen Arbeitsplatz erwarten, zurückzuführen und stellt Servicedesk-Leiter vor neuen Herausforderungen.

Wie so viele andere IT-Teams, befindet sich auch Ihr IT-Team an einem Wendepunkt. Mühen Sie sich weiterhin damit ab, immer größere Mengen an Tickets zu bewältigen und mit den ständigen Veränderungen in Ihrer Umgebung Schritt zu halten? Oder sind Sie schon offen für ein neues Service-Management-Modell, mit dem Sie der Veränderung immer einen Schritt voraus sein können und sich so auf höherwertige Tätigkeiten zur Förderung der betrieblichen Produktivität, der digitalen Transformation und letztendlich des geschäftlichen Wachstums konzentrieren können?

Steigen Sie auf ein modernes, flexibles Serviceerbringungsmodell um

Das Cherwell Service Management bietet eine leistungsstarke und flexible IT-Service-Management-Plattform (ITSM-Plattform) für Servicedesk-Teams, die schnell reagieren müssen und sich eine Behinderung durch technologische Einschränkungen nicht leisten können. Das Cherwell Service Management stellt die erforderlichen Tools zur schnellen und kostengünstigen Anpassung an neue IT- und Geschäftsanforderungen bereit und gewährleistet, dass interne Kunden einen ausgezeichneten Service erhalten.

Im Gegensatz zu den Alternativlösungen kann das Cherwell Service Management vollkommen problemlos benutzerspezifisch angepasst werden und bietet eine hohe Benutzerfreundlichkeit, flexible Lizenzierungs- und Hostingsmöglichkeiten sowie eine einzigartige Kundenerfahrung, damit Ihr Team zu einem Motor für Unternehmenswachstum und Innovation werden kann.

LEISTUNGSMERKMALE

- One-StepTM-Maßnahmen zur Automatisierung einfacher und komplexer Aufgaben und Workflows
- Standard-ITIL-Best-Practices, einschließlich Workflows, Prozessmodelle und KPIs
- IT-Self-Service-Portal, das ganz einfach benutzerspezifisch angepasst und mit einem Warenzeichen versehen werden kann
- Erweitertes Knowledge Management zur Ermöglichung des Mitarbeiter-Self-Service
- Reporting und Dashboards zur Hervorhebung von KPIs, Trends und Engpässen
- mApps™ („Mergeable Applications“) zum schnellen Hinzufügen neuer Funktionen

VORTEILE

- Leichte Anpassung an neue Unternehmensanforderungen durch eine schnelle und einfache Konfiguration
- Verminderung des Verwaltungsaufwands und Kostenoptimierung mit IT-Self-Service und Automation
- Aufzeigen des Geschäftswerts und gezielte Identifizierung von Bereichen mit Verbesserungspotenzial mithilfe von Dashboards und KPIs
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch optimierte, einheitliche und effektive Serviceerbringung
- Nutzung von Service-Management-Funktionen auch in anderen Abteilungen
- Einfache Lizenzierung und flexible Hostings Möglichkeiten

2017 Cherwell Software, LLC. Alle Rechte vorbehalten.

WESENTLICHE LEISTUNGSMERKMALE UND FUNKTIONEN

Standard-ITIL-Best-Practices

Das Cherwell Service Management ist von PinkVERIFY für elf ITIL®-Prozesse zertifiziert und bietet Standardklassifikationen, Workflowmuster und Prozessmodelle zur Vereinfachung von Implementierungen sowie Standardkennzahlen und wichtige Leistungsindikatoren. Jeder Out-of-the-Box Prozess kann zur Unterstützung spezieller Servicedesk- oder Unternehmensanforderungen weiterkonfiguriert werden.

One-StepTM-Maßnahmen

Mit One-Step-Maßnahmen werden eine oder mehrere definierte Maßnahmen eingeleitet (zum Beispiel Erstellung eines Störfalls, Versenden einer E-Mail-Benachrichtigung, Änderung eines Datensatzstatus). Mit dieser Funktion können Sie einfache oder komplexe Workflows ohne Kodierung oder Scripting erstellen. Durch die Automatisierung häufiger bzw. sich wiederholender Aufgaben erzielen Sie eine bessere Qualität, einheitlichere Ergebnisse, eine Senkung der Kosten und eine höhere Produktivität.

IT-Self-Service-Portal

Administratoren können ein interaktives, mit einem Warenzeichen versehenes Self-Service-Portal – oder mehrere Portale für unterschiedliche Geschäftsbereiche – einrichten und so die Gesamtkosten für den IT-Support senken und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit erhöhen. Das Cherwell-Self-Service-Portal kann für einen rollenbasierten Zugriff konfiguriert werden. Geschäftliche Anwender benötigen keine Lizenzen für gängige IT-Self-Service-Aufgaben wie zum Beispiel das Öffnen von Störfalldatensätzen, die Überprüfung des Störfallstatus, die Anforderung von Services oder die Anzeige von Dashboards.

Erweitertes Knowledge Management

Mit den Knowledge-Management-Funktionen von Cherwell können Sie Unternehmenswissen erfassen, wirksam nutzen und im Self-Service-Portal für andere bereitstellen, damit die Benutzer ihre Probleme selbst lösen können. Außerdem führt das zu einem verbesserten IT-Service-Support und zu mehr Kundenzufriedenheit. Cherwell führt mehrere Wissensquellen in einer

Wissensdatenbank zusammen, damit die Benutzer (sowohl des geschäftlichen als auch des technischen Bereichs) zweckdienliche Informationen schnell finden können.

Reporting und Dashboards

Das Cherwell Service Management bietet aufschlussreiche, interaktive, konfigurierbare Dashboards, über die Sie nicht nur anschauliche Echtzeitinformationen erhalten, sondern auch Maßnahmen einleiten und Befehle ausführen können. Mit dem leistungsstarken Reporting von Cherwell können Sie kritische Kennzahlen überwachen, Trends analysieren und schnell benutzerspezifische Dashboards für IT-Teams, Einzelpersonen oder Stakeholders auf Führungsebene erstellen, einschließlich Dashboards für das Self-Service-Portal.

mAppsTM („Merge-able Applications“)

Cherwell-mApps sind vorkonfigurierte Funktionen, die schnell mit dem Cherwell Service Management „zusammengeführt“ werden können, damit Sie Ihre Cherwell-Investitionen maximieren können. Mit mApps können ganz einfach neue IT-Funktionen hinzugefügt und Anwendungen von Drittanbietern integriert werden. Außerdem können die Vorteile des Service Management auch auf andere Abteilungen im Unternehmen ausgedehnt werden, ohne dass dafür herkömmliche kostspielige Entwicklungsansätze oder Beratungsleistungen erforderlich sind. mApps können nach dem Download und der Implementierung weiter verändert werden. Diese Veränderungen bleiben auch nach einem späteren Upgrade der zugrunde liegenden Plattform erhalten.

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.