

Større overskud til at håndtere de daglige hændelser





Her er der effektiv førstehjælp

De kendte udfordringer

Dukker de samme Incidents op igen og igen, og drukner henvendelserne på grund af manglende overblik? Mange organisationer mangler en velfungerende Incident Management proces, som med effektive Workarounds og løsninger kan hjælpe brugere og organisation videre, når der er afvigelser i IT-driften – og som samtidig forstår at håndtere de daglige bestillinger af forskellige serviceydelser.

Resultatet er kostbare forsinkelser og unødvendige forstyrrelser af både forretningen og IT-afdelingen.

Genskab serviceniveauet

IHLP® 2007 Incident Management understøtter på en enkel og overskuelig måde Incident Management processen, så organisationen og brugerne hurtigere kommer videre, når der opstår Incidents. Samtidig optimeres håndteringen af

Service Requests takket være den procesunderstøttende automatisering.

Gennem IHLP® 2007 Incident Management standardiseres arbejdet i Incident Management processen. Det betyder en hurtigere og mere effektiv håndtering af Incidents - med brugertilfredshed og bedre ressourceanvendelse i IT-afdelingen som resultat.

IHLP® 2007 Incident Management karakteristika

Brug af farvekoder og ikoner i IHLP® 2007 sikrer, at IT-medarbejderne nemt kan skelne mellem de forskellige processer og overskue aktiviteterne. Farverne følger konsekvent IHLP® 2007 fra arbejdet med procesdiagrammer til værktøjets brugergrænseflade og hjælpefiler.

Bliv dus med processen

Design processen

Med IHLP® 2007 Incident Management bliver der i mere end én forstand sat nye standarder for arbejdet med Incidents og Service Requests: Værktøjet er prækonfigureret til at understøtte Incident Management processen og er samtidig så brugervenligt, at det nemt forankres i IT-afdelingen.

Hensynet til den enkelte organisations behov er tænkt ind i arkitekturen i IHLP® 2008. Det betyder, at IHLP®2008 Incident Management bliver leveret, så det honorerer organisationens specifikke krav. Konfigurationen foregår ubesværet gennem brug af XML og XSLT, så IHLP® 2007 kan imødekomme stort set alle tænkelige forretningsregler- og afhængigheder. Noget der naturligvis bidrager til at fremtidssikre organisationens valg af værktøj.

Kort indlæringskurve

IHLP® 2007 anvender konsekvent farvekoder, ikoner og hjælpetekster, hvilket gør det ekstraordinært brugervenligt og overskueligt.

Værktøjet tilgodeser såvel erfarne medarbejdere, der nemt kan betjene værktøjet gennem brug af genvejstaster og forskellige automatiseringsmuligheder, som nye medarbejdere, der ubesværet lærer at anvende værktøjet og overholde principperne for arbejdet i processen.

Operationaliser processen

Incident Management processen er ofte præget af stort arbejdspress og flaskehalse, med manglende prioritering af organisationens Incidents og Service Requests. Med IHLP® 2007 bliver det mere overskueligt for IT-afdelingen at designe og operationalisere Incident Management processen.

Og gennem brug af IHLP® 2007 får IT-afdelingen synliggjort rolle- og ansvarsfordelingen i Incident Management processen samtidig med, at værktøjet giver medarbejderne de bedst mulige betingelser for at registrere og følge op på organisationens Incidents og Service Requests.



I overensstemmelse med ITIL®

- IHLP® 2007 Incident Management er født til at understøtte Incident Management processen, som den er beskrevet i ITIL® Service Support
- Designet i samarbejde med nogle af markedets førende proceskonsulenter
- Styrede workflows optimerer organisationens processer

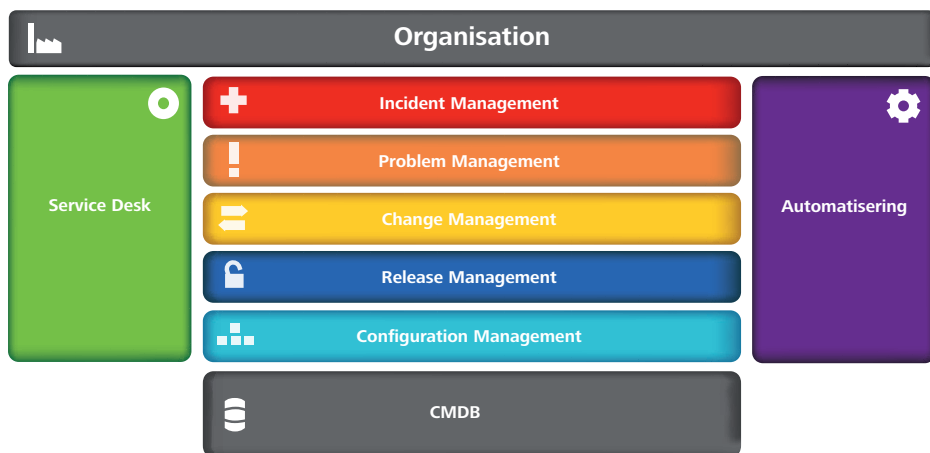
Brugervenlig

- Den overskuelige brugergrænseflade med konsekvent brug af farvekoder og ikoner giver et godt overblik over sagerne på tværs af IT-afdelingens processer
- Brugerorienteret udvikling hvor GUI og workflows er testet på fokusgrupper
- Veludbyggede søgefaciliteter gør det nemt at matche sager
- Kort indlæringskurve

Fleksibel, funktionel og fremtidssikret

- Mulighed for at anvende egne procesbeskrivelser og hjælpetekster, så der bygges bro mellem organisationens procesarbejde og medarbejdernes værktøj
- Standardisering af processer og genbrug af viden forenkler arbejdet og minimerer fejl
- Udbyggede eskalationsmuligheder sikrer, at sager ekspederes videre til rette instans
- Den automatiske dato- og tidsstempling af sager samt klassificering i forhold til prioritet og kategori sparer tid og garanterer, at opgaverne løses i den rigtige rækkefølge
- Effektiv monitorering giver bedre ledelsesinformation
- Mulighed for at linke til Cis og til andre typer af sager, fx Problems og Changes
- Fleksibel og skalerbar systemarkitektur
- Konfigureres til at understøtte organisationens processer
- 100% webbaseret
- Udviklet i .NET 2.0 (C# og ASP.NET)
- API'er blotlagt gennem brug af webservice
- IHLP® 2007 kan konfigureres gennem XML og XSLT

Incident Management



Løsninger baseret på IHLP® 2007 konfigureres og leveres til at understøtte den enkelte organisations processer. Det betyder, at organisationen kan fokusere på at kortlægge, optimere og forankre processerne – med vished for at værktøjet understøtter disse.

Incident Management

Incident Management er en central proces i ITIL®, som håndterer Incidents og Service Requests fra brugerne.

Her handler det først og fremmest om, at få genoprettet den normale situation så hurtigt som muligt. Det sker enten gennem løsninger eller Workarounds.

Processens fordele

- Eliminering af forstyrrelser ved driftsnedbrud
- Bedre ledelsesinformation
- Effektive Workarounds så brugerne hurtigt bringes videre
- Færre organisatoriske sårbarheder
- Bedre ressourceudnyttelse

- Der bygges bro mellem organisationens planlægning og de daglige aktiviteter
- Større tilfredshed både blandt kunder, ledelse og slutbrugere
- Fokus på organisationens behov

Om iSpoc

iSpoc's vision er at udvikle og levere markedets mest fleksible og brugervenlige Service Management værktøjer. Vores værktøjer, erfaringer og netværk gør kunderne i stand til at efterleve markedets bedste principper. Og det er med løsninger, der er sammensat efter den enkelte organisations behov.

iSpoc er leverandør til organisationer som TV2/DANMARK, Fair Forsikring, Odense Kommune, INTERSPORT Danmark, Foss, IDÉmøbler, Bianco Footwear, Valora Trade og til flere end hvert fjerde ministerium.

© Copyright 2006 iSpoc a/s. All rights reserved. iSpoc®, IHLP® and the iSpoc® logo are registered trademarks of iSpoc a/s. ITIL® is a registered trademark and a registered community trademark of the Office of Government Commerce (OGC) and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office. All other brands or product names are trademarks of their respective holders.

IHLP® 2007 Incident Management Product Description Release-2008-03-01.

iSpoc a/s
Wildersgade 51, 3. sal
DK-1408 København K
T +45 70 231 291
F +45 33 279 510
www.ispoc.com
info@ispoc.com

 **iSpoc**®

Microsoft
CERTIFIED
Partner

ISV/Software Solutions