

Det brugervenlige  
alternativ,  
forberedt til  
dine processer



# Det brugervenlige Service Desk værktøj

## Begræns sårbarhederne

Kender du situationen med ukontrollerede driftsnedbrud, manglende kommunikation og utilfredse medarbejdere? Den slags scenarier koster ikke kun tabt arbejdstid. Manglende standardisering af Service Management processerne og deraf tilfældig håndtering af aktiviteterne er en tikkende bombe under organisationens IT- og forretningsprocesser. Og kun ved at trimme, formalisere og standar-

disere Service Management processerne opnår organisationen en velfungerende IT-afdeling – parat til at stå imod, når uheldet er ude.

## Start med Service Desk funktionen

Service Desk'en er det naturlige udgangspunkt, når du skal optimere og sikre IT Service Management processerne. Med IHLP® 2007 Service Desk værktøjet er det muligt at etablere en

Service Desk funktion uden de forhindringer, der normalt kan stå i vejen. Værktøjet er født til at understøtte ITIL® med størst mulig systemfleksibilitet og brugervenlighed for øje.

Derved bliver forandringerne overskuelige for de medarbejdere, der arbejder med at trimme og forankre processerne – og for dem, som skal betjene Service Desk funktionen i det daglige.



## IHLP® 2007 Service Desk karakteristika

The screenshot shows the IHLP® 2007 Service Desk interface. The main content area displays a welcome message for Hans Hansen, dated 02-10-2007 10:30. Below the message is a statistics table with the following data:

Service Request	Incident Request	Problem Request	Error Request	Change Request
17 I kø	7 I kø	5 I kø	0 I kø	0 Registrering
0 Åben	0 Åben	0 Aktiv	0 Aktiv	0 Klassificering
0 Booket	0 Booket	0 Parkeret	0 Parkeret	1 Tildeling
0 Afventer bruger	1 Afventer bruger	0 Afsluttet	0 Afsluttet	0 Godkendelse
0 Afventer ekstern ass.	0 Afventer ekstern ass.			1 Build
0 Parkeret	0 Parkeret			1 Test
1 Lukket	3 Lukket			0 Autorisation
				0 Produktion
				1 Lukket

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.



## Værktøjet som understøtter dine processer

### Organisationen er i fokus

IHLP® 2007 er designet til at understøtte organisationens Service Management processer og udbygges i takt med, at organisationen forankrer processerne. Værktøjet leveres som konfigurationspakker til at etablere en Service Desk funktion, forankre Service Support processerne, opbygge og vedligeholde en CMDB samt planlægge de organisatoriske Service Delivery aktiviteter.

Derudover tilbydes en række konfigurationspakker til at automatisere organisationens Service Management aktiviteter og integrere med en række af markedets førende komplementære værktøjer.

### Den nødvendige forankring

Den fleksible opbygning af IHLP® 2007 gør, at værktøjet nemt kan udbygges i takt med organisationens behov. IHLP® 2007 udvikles dermed i samspil med

organisationen, og IT-medarbejderne undgår at sidde fast i et stort og ressource tungt værktøj, beregnet for flere processer, end man er parat til at understøtte. På den måde opnår organisationen optimal værktøjsunderstøttelse af processerne – og et fornuftigt forhold mellem investeringerne i værktøj, procesbistand og intern tid.

### I overensstemmelse med ITIL®

- IHLP® 2007 Service Desk er født til at understøtte ITIL®
- 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
- Kort indlæringskurve

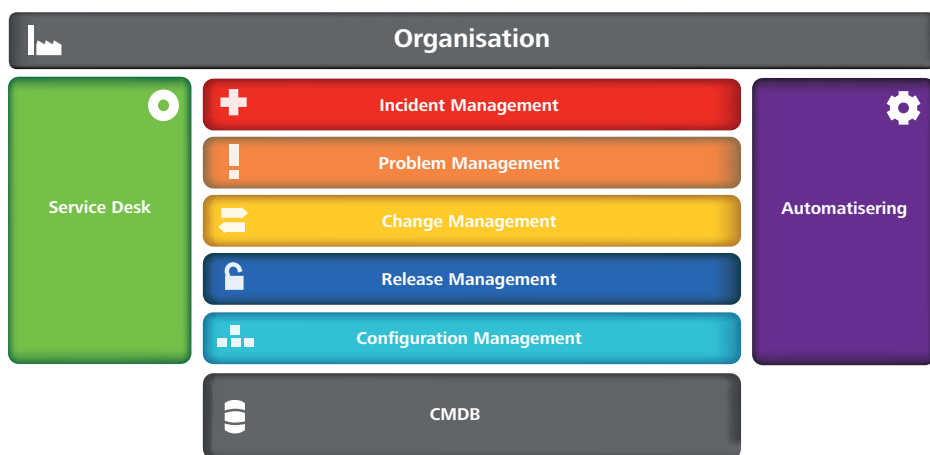
### Fleksibel, funktionel og fremtidssikret

- Mulighed for at anvende egne procesbeskrivelser og hjælpetekster, så der bygges bro mellem organisationens procesarbejde og medarbejdernes værktøj
- Flexibel og skalerbar systemarkitektur som understøtter SOA-principperne
- Konfigureres til at understøtte organisationens processer
- 100% webbaseret
- Udviklet i .NET 2.0 (C# og ASP.NET)
- API'er blotlagt gennem brug af webservices
- IHLP® 2007 kan konfigureres gennem XML og XSLT

### I samarbejde med og mellem kunder

- IHLP® 2007 brugere samles i ServiceMind – som er iSpoc's community
- ServiceMind udbygges løbende og giver den enkelte kunde gode muligheder for at optimere sine serviceprocesser
- ServiceMind indeholder bl.a. fælles FAQs, videndeling på tværs af organisationer og mulighed for at anvende fælles udviklingsfora, hvor kunder går sammen om udvikling af nye konfigurationspakker etc.

# Service Desk funktionen



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.

## Service Desk funktionen

Service Desk funktionen er organisationens Single Point of Contact, dvs. det centrale kontakt- og registreringspunkt mellem brugerne og IT-organisationen i alle Service Management anliggender. Funktionen håndterer hændelser som problemer og spørgsmål, ligesom den kan varetage andre serviceopgaver, fx brugeradministration, bestillinger og informationsformidling etc.

## Fordelene ved Service Desk

- Bedre service som leveres ud fra fastlagte serviceniveauer
  - Bedre tilgængelighed og øget fleksibilitet
  - Færre organisatoriske sårbarheder
  - Større videndeling blandt medarbejdere
- Større gennemsigtighed i IT-leverancerne
  - Bedre ressourceudnyttelse
  - Mulighed for brugerinvolvering og selvbetjening
  - Beslutninger kan træffes på et mere veldokumenteret grundlag
  - Generel bedre styring

## 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.

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



ISV/Software Solutions