

## **Verschaffen Sie sich einen echten Wettbewerbsvorteil durch ein professionelles IT Service Management**

### **Sorgen Sie für eine effizientere Servicedesk-Produktivität**

Aufgrund des stets wettbewerbsintensiver werdenden globalen Marktes sowie komplexer rechtlicher Bestimmungen muss Ihr IT-Bereich auf Ihre Geschäftsziele, Strategien und Unternehmensabläufe abgestimmt sein. Mit FrontRange IT Service Management orientiert sich Ihre IT-Abteilung effizient an Ihren Dienstleistungen und Geschäftszielen: eine individuell anpassbare, kostengünstige IT Management-Lösung, die bewährte IT-Strategien mit uneingeschränktem Zugriff verbindet und so einen personalisierten Kundendienst sowie effiziente Servicedesk-Produktivität gewährleistet.

### **Modulare Programmarchitektur**

Unsere IT Service Management-Lösung ist speziell für mittelständische und große dezentrale Unternehmen konzipiert und derzeit marktführend im Bereich der Lösungen auf Basis bewährter ITIL- und anderer IT-Verfahren. Die umfangreiche Produktfamilie bietet eine modulare, vollständig integrierbare Programmarchitektur, so dass Sie die für Ihre Anforderungen optimalen Module auswählen können.

### **ITIL-Integration für Ihre individuellen Anforderungen**

Unsere IT Service Management-Lösung besteht aus verschiedenen ITIL-basierten Modulen, die Sie gemäß Ihren Unternehmensanforderungen individuell konfigurieren können. Die Module bieten vollständige, auf sämtliche Unternehmensbedürfnisse abgestimmte Funktionalität mit geringen Betriebskosten. Mit über 15 Jahren Erfahrung im Bereich Service Management vereint die preisgekrönte Software HEAT Kernkomponenten aus Service und Support in einer Komplettlösung, die für Kostenreduktion und gleichzeitige Produktivitätssteigerung steht.

## **IT Service Management - Funktionsumfang**

**Die IT Service Management-Lösung besteht aus verschiedenen ITIL-basierten Modulen, die Sie gemäß Ihren Unternehmensanforderungen individuell konfigurieren können. Die Module bieten eine vollständige, auf sämtliche Unternehmensbedürfnisse abgestimmte Funktionalität bei geringen Betriebskosten.**

### **Incident Management**

Lösen Sie Kundenprobleme effizient und senken Sie erheblich Ihre Servicedesk-Kosten. Das integrierte Incident Management bildet die Grundlage der IT Service Management-Produktfamilie HEAT und bietet automatisierte Prozesse für kürzere Ansprechzeiten und verbesserten Service.

### **Problem Management**

Sorgen Sie dafür, dass Probleme in Ihrer IT-Infrastruktur schnell erkannt und behoben werden. Mit dem Problem Management können Sie die Problemquellen schnell und sicher ermitteln, so kann Ihr Servicedesk-Personal diese in kürzester Zeit beheben.

### **Change Management**

Reagieren Sie auf die sich stets ändernden IT-Anforderungen. Mit Change Management können Sie die Auswirkungen von Änderungen durch deren Verwaltung, Protokollierung und Optimierung gering halten und so gewährleisten, dass Unternehmensziele und der IT-Service stets aufeinander abgestimmt sind.

### **Release Management**

Release Management steht für präzise und verlässliche Planung, Vergabe und Verwaltung von Versionen. So können Sie einen vollständigen Versionszyklus für eine zeitsparende Implementierung sowie die verbesserte Anzeige und Qualität verwalten.

### **Service Level Management**

Sorgen Sie für mehr Kundenzufriedenheit durch die exaktere Bestimmung von Service-Level-Agreements. Durch automatisierte Vorgänge und die Echtzeitanzeige von bereitgestelltem Service können Sie mit Service Level Management sowohl die Bereitstellung selbst als auch die Service-Level-Agreements kontinuierlich verbessern.

### **Configuration Management**

Präzise und effiziente Erkennung, Definition und Berichterstattung für Konfigurationen in Ihrem IT-System - mit Berichterstellung in Echtzeit und automatisierten Vorgängen bietet der Configuration Manager einen Einblick in den Änderungsstatus von Incidents und einen gemeinsamen Speicherort für all Ihre IT-Bestände.

### **Availability Management**

Hierbei handelt es sich um eine 20/20-Übersicht über langfristige Leistungsmerkmale von Komponenten und Diensten zur Bestimmung der Verfügbarkeit. Durch die auf Basis bewährter Verfahren erstellten Berichten und die enge Integration mit Service Level Management erhöht Availability Management die Verlässlichkeit von Diensten und verringert die Zeiten für die Behebung von Konfigurationsfehlern.

### **Self Service**

Geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, rund um die Uhr Problemlösungen einzusehen oder Probleme an Ihr Unternehmen weiterzuleiten. Mit dem webbasierten Self Service können sich Ihre Mitarbeiter auf Problemlösungen konzentrieren und damit Servicedesk-Kosten senken.

### **Knowledge Management**

Informationen sind überall zu finden: In Datenbanken, öffentlichen Dateiablagen, E-Mails, eigenen Dateien sowie in den Köpfen der Mitarbeitern. Mit FrontRange Knowledge Management ist es möglich, ein "Inhaltsverzeichnis" für Ihr Unternehmen aufzubauen. Jeder Nutzer hat die Möglichkeit, ein solches Wissensdepot aufzusuchen und Antworten auf seine Fragen zu finden. Lassen Sie die Informationen an ihrem ursprünglichen Ort. Denn dort sorgt der Informationsverantwortliche für die ständige Aktualisierung. Das gesamte Unternehmen profitiert davon, diese Informationen einsehen und nutzen zu können.

## Vorteile und Nutzen

Die IT Service Management-Produktfamilie bietet einen umfassenden, modularen Ansatz, der IT-Unternehmen hilft, die Effizienz zu steigern, Kosten zu senken und die Servicequalität insgesamt zu verbessern. Erfüllen Sie die Anforderungen des immer wichtiger werdenden Service-Desks mit Modulen, die an bewährten IT-Verfahren ausgerichtet sind. Nutzen Sie die Vorteile einer umfangreichen, risikoarmen Ressource, die Ihnen die Flexibilität bietet, Ihren Service-Desk zu erweitern. So steigern Sie die Produktivität Ihrer Techniker und verbessern gleichzeitig den Kundendienst.

### Das sind Ihre Vorteile

- Höhere Kundenzufriedenheit
- Minimierung der Problemquote im Front-Line-Bereich von bis zu 85%
- Schnelleres Auffinden von IT-Infrastrukturproblemen
- Minimierung der Gesamtkosten
- Optimierung des Workflow
- Steigerung der Produktivität
- Effizientere Umsetzung von Änderungen
- Optimale Nutzung von Änderungen
- Maximale IT-Effizienz
- Verlässliche Versionsausgabeverwaltung
- Zeit- und kostensparende Implementierung
- Verbesserte Anpassung an Kundenerwartungen
- Optimale Kommunikation zwischen IT-Abteilung und Serviceanbietern von Drittherstellern
- Verringerung von Ausfallzeiten
- Geringeres Supportaufkommen
- Geringere Kosten pro Problemfall
- Personalentlastung aufgrund der Konzentration auf Problemlösungen
- Verringerte Trainingszeiten

**ERM Consulting – Gesellschaft für  
Enterprise Relationship Management  
mbH**

Landhausring 3  
12683 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653  
Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de  
www.erm-consulting.de