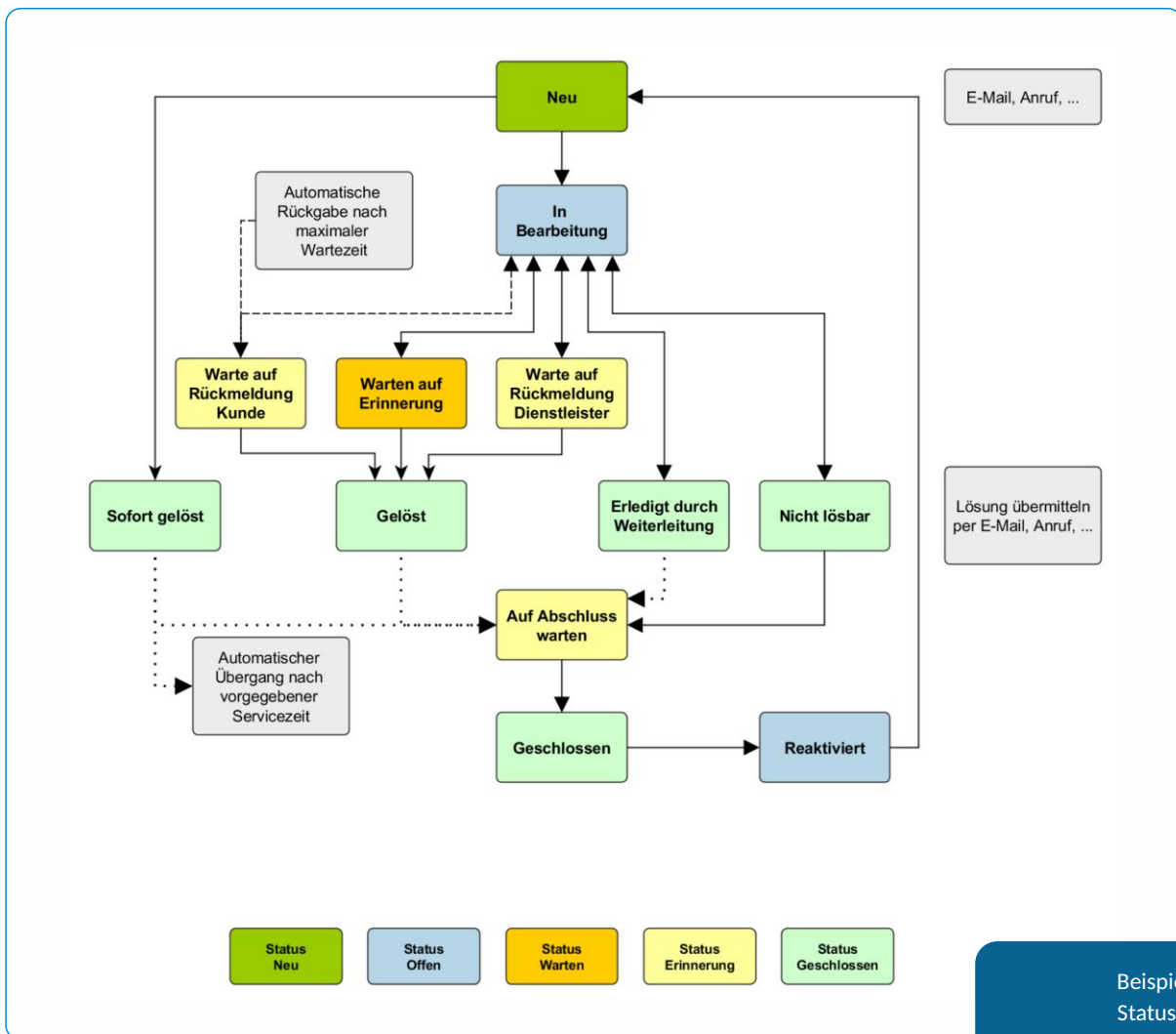




### VOLLSTÄNDIG VORKONFIGURIERTE ARBEITSABLÄUFE DIREKT AUS DER PROJEKTPRAXIS

Bei der Durchführung von Servicevorgängen haben sich verschiedene standardisierte Arbeitsabläufe besonders bewährt und als übertragbar für viele IT-Service-Organisationen erwiesen.

In diesem Zusatzmodul haben wir für Sie erfolgserprobte und häufig eingesetzte Workflow-Konfigurationen zusammengestellt. Diese können jederzeit organisationsspezifisch angepasst und ergänzt werden, gleichzeitig bleiben die grundlegenden Strukturen erhalten.



Beispiel für den Statusworkflow „Service Request“



### VORTEILE

- ITIL-konforme Workflows stehen sofort nach der Paketinstallation zur Verfügung
- Sie erhalten Best-Practice-erprobte Konfigurationen
- Es entstehen weniger Fehler bei der Klassifizierung und Bearbeitung Ihrer Servicefälle

**Kurz gesagt: Zeitersparnis durch sofortige Nutzbarkeit und Optimierung Ihrer Arbeitsabläufe**



### FUNKTIONEN

- Im Modul sind ITIL-Workflows für die Bearbeitung folgender Tickettypen enthalten:
  - Incident / Incident Disaster
  - Problem
  - Service Request
  - Information Request
  - Standard-RfC (Requests for Change)
- Der Bearbeitungsstatus der Tickets ist eindeutig identifizierbar und in Übersichtslisten und Berichten auf einen Blick erkennbar.
- Es besteht die Möglichkeit, dem Kunden automatisch persönlich zugeschnittene, statusabhängige Vorlagen bei der Ticketerstellung und -bearbeitung zuzusenden oder im Self Service Portal anzuzeigen.



### HÄUFIGES EINSATZSZENARIO

Ein ITSM-System wird neu implementiert und die ITIL-konformen Workflows wurden noch nicht detailliert definiert. Um möglichst schnell mit der Bearbeitung der Tickets zu beginnen, können vordefinierte, praxiserprobte Ablaufkonfigurationen genutzt werden.

Um die Bearbeitung der Tickets nach internationalen Best Practices ITIL-konform zu vereinheitlichen und eine bessere Auswertung nach Tickettypen und -status durchführen zu können, wird ein bestehendes System um praxiserprobte ITIL-Workflows erweitert.



**EIN PRODUKT DER CAPE IT GMBH**

Schönherrstraße 8 | 09113 Chemnitz | info@cape-it.de  
Fon: +49 371 27095-620 | Fax: +49 371 27095-625  
www.cape-it.de