



Service Request Management

Was immer Sie wünschen

Ein virtueller Server mit Wasserspender und Schiebedach? Ein Kaffeeautomat mit Sitzgruppe für vier Personen plus fünf Terabyte Speicher? Nein, wir haben nicht den Verstand verloren. Nur ein bisschen in die Zukunft des Servicemanagements geblickt und dabei festgestellt: sie ist schon da.

Ein Service Request Management für alles

Als Verbraucher ist er es gewohnt: Vom Laptop bis zur Energiesparlampe kann der User alles online bestellen. Vieles sogar in ein und demselben Shop. In Unternehmen ist das erstaunlicherweise nicht so, obwohl das Waren- und Leistungssortiment hier weniger umfangreich und stark standardisiert ist. Beste Voraussetzungen eigentlich, um beispielsweise RZ-Leistungen, Haustechnik und Dienstwagen über dasselbe Webportal anzufordern. An einem Leistungskatalog für ihre Cloud-Dienste kommen serviceorientierte IT-Abteilungen mittelfristig ohnehin nicht vorbei. Was liegt also näher, als neben der Bereitstellung von Speicherkapazität und virtuellen Servern auch IT-fremde Angebote in das Service Request Management (SRM) aufzunehmen?

Volle Transparenz trotz hoher Komplexität

Allerdings enthalten IT-Dienste üblicherweise eine weit höhere Komplexität als etwa Gebäudeservices. Neben der notwendigen Technologiebeschaffung sollte das SRM also auch dazugehörige Servicelevel- und Supportvereinbarungen sowie Störungs- und Instandsetzungsvorgänge abbilden können.

Grundvoraussetzung dafür ist, dass dem SRM sämtliche Daten über die Einbindung der Systeme, ihre Konfigurationen und funktionalen Anforderungen zur Verfügung stehen.

Als zentrale Wissensdatenbank für derlei Informationen dient ein Configuration Management System (CMS). Mit seiner Hilfe entsteht eine vollständige Transparenz, wie die Systeme voneinander abhängen. Nicht nur für Wartungs- und Reparaturarbeiten ist diese Kenntnis unverzichtbar, auch für das Risikomanagement und die Planung von IT-Notfallsituationen bietet das CMS eine verlässliche Kalkulationsgrundlage. Außerdem entstehen manche IT-Störungen gar nicht erst, weil das CMS frühzeitig auf Missstände hinweisen kann.

Prozessverständnis trifft Technologiekompetenz

Klar ist, dass ein solch umfassendes Service Request Management leistungsfähige Technologie erfordert. Und noch zwingender: ein genauso vielseitiges Know-how. Denn mit schlaun Datenbanken und schönen Benutzeroberflächen alleine ist es nicht getan, wenn IT-Abteilungen die vielfältigen Beschaffungs- und Instandsetzungsprozesse des Unternehmens unter einen Hut bekommen

wollen. Interdisziplinäre und herstellerübergreifende Lösungen von einer Art sind gefragt, wie Computacenter sie aus seinem breiten Tool- und Prozesswissen mit langjähriger Projekterfahrung kombinieren kann. Dafür arbeiten unsere ITIL-Berater und PMI-zertifizierten Projektmanager Hand in Hand mit den Computacenter-Softwareexperten, deren Produktspektrum alle namhaften Hersteller umfasst – große aus Übersee ebenso wie spezialisierte einheimische.

Lassen Sie sich überzeugen: von einer sorgfältigen Beratung bei der Auswahl der Software, einer integrierten Gesamtlösung für Ihr Service Request Management und einem umfassenden Support. Vielleicht bestellen Ihre User dann zukünftig auch Mailboxen mit Innenbeleuchtung.

Computacenter AG & Co. oHG

Europaring 34-40

50170 Kerpen

Tel.: +49 (0) 22 73/5 97-0

Fax: +49 (0) 22 73/5 97-1300

www.computacenter.de

ClimatePartner 
**klimateutral
gedruckt**

Zertifikatsnummer:
918-53510-0610-1015
www.climatepartner.com

