

Serviceware Processes Business Intelligence

Service-Qualität messen, steuern, präsentieren

Sehen Sie sofort, wenn Aufgaben im Service nicht rechtzeitig fertig werden? Kennen Sie die Zeiten mit den meisten Anfragen?

Als Verantwortlicher im Service müssen Sie wissen, was gerade läuft. Serviceware Processes zeigt Ihnen die Antworten. Und nicht nur das. Das intelligente Berichtswesen lässt keine Frage offen. Denn Business Intelligence mit Serviceware Processes kombiniert zwei Elemente: Die Software bringt wichtige Kennzahlen fix und fertig mit. Und sie bietet Werkzeuge, um eigene zu gestalten.

Der Vorteil liegt auf der Hand. Sie werten auf Anhieb anhand bewährter Kriterien aus. Weitere Analysen bauen Sie einfach selbst. Für Ihren Erfolg im Service Management.

Überblick im BI Center

Im BI Center sehen Sie Kennzahlen in Echtzeit. Serviceware Processes zeigt beispielsweise einfach als Tachometer, wie viele Prozesse bald ablaufen. Gerät der Wert aus dem Ruder, informiert das System Sie auf Wunsch durch eine Mail. Falls nötig greifen Sie ein. Auch neue Trends erkennen Sie im BI Center. Gehen etwa immer mehr Fragen zu einem neuen Produkt ein, verstärken Sie Ihr Team in diesem Bereich oder bieten eine Schulung an. Kennzahlen aus dem BI Center nutzen Ihnen auch außerhalb. Alle Grafiken lassen sich auf Knopfdruck ausdrucken oder in Microsoft Powerpoint exportieren. So präsentieren Sie Kennzahlen einfach und eindrucksvoll.

KPIs individuell nutzen

Das Serviceware Processes BI Center bringt praxiserprobte KPIs mit. Für Sie sind noch andere Werte wichtig? Kein Problem. Definieren Sie einfach eigene Kennzahlen. Dafür verknüpfen Sie mithilfe eines Assistenten einzelne Daten aus Serviceware Processes. Die passende Darstellung wählen Sie einfach aus (Ampel, Kurve, Tabelle etc.). So übersehen Sie keine Überschreitung. Auch Ihre Mitarbeiter informieren Sie gezielt: Wer welche Informationen sieht, lässt sich einstellen. Motivieren Sie zum Beispiel durch aktuelle Erfolgswerte!

Die Vorteile

Sofort verfügbar

Vom ersten Serviceware Processes Start an überwachen Sie den Service mit aussagekräftigen Kennzahlen.

Schnelle Übersicht

Im Serviceware Processes BI-Center informieren Sie sich auf einen Blick über den aktuellen Status.

Einfache Self Service BI

Serviceware Processes unterstützt Sie dabei, selbst komplexe Auswertungen einfach mit Microsoft Excel zu erstellen (PowerPivot).

Komfortabler Datenservice

Sie beliefern externe BI-Lösungen über den Serviceware Processes Datendienst komfortabel mit aktuellen Informationen.

Umfassendes Reporting

Erstellen Sie tiefgreifende Analysen mit leistungsstarken Standardwerkzeugen.

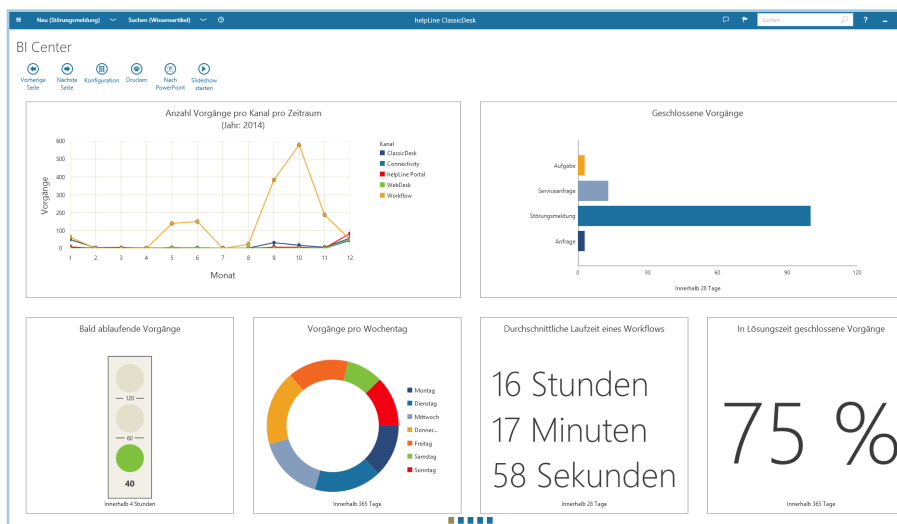


Abb. 1: Das Serviceware Processes BI Center: Ihr übersichtliches Kennzahlen-Cockpit

Unterstützte Services überwachen

Entscheidend für erfolgreichen Service sind neben funktionierenden Prozessen aktuelle Kenntnisse der betreuten Produkte. Darum bietet Serviceware Processes Ihnen Kennzahlen zum Zustand der betreuten Geräte. Dazu gehört etwa die durchschnittlich erforderliche Zeit zur Reparatur des Gerätes. Diese Daten zeigt Serviceware Processes im Kontext des jeweiligen Produktes an.

Bewährter Report Builder

Mit den Microsoft Reporting Services sind führende Analysetools für Unternehmen in Serviceware Processes integriert. In Ihrem Serviceware Processes System finden Sie bereits zahlreiche fertige Microsoft Reports. Weitere Berichte lassen sich auf Ihren Bedarf abstimmen. Mit den Microsoft Berichten bereiten Sie Ihre Daten exakt so auf wie sie es benötigen. Der Drill-Down auf die analysierten Objekte ermöglicht den Blick ins Detail. So steigen Sie zum Beispiel direkt in einzelne Service-Anfragen ein.

Auswertung im Self-Service

Nutzen Sie Daten aus Serviceware Processes, wo Sie sie brauchen! Serviceware Processes liefert Fachdaten als Datenfeed im Standardformat OData (Open Data Protocol). Über diesen Feed versorgen Sie beliebige Analysetools mit Informationen aus Serviceware Processes. Beispielsweise Microsoft PowerPivot. Über diese Lösung greifen Sie mit Excel auf den Serviceware Processes Datenfeed zu. Mit einfachen, grafischen Funktionen erstellen Sie darin aussagekräftige Berichte. Der Vorteil: Daten aus dem Service lassen sich mit anderen Informationen verknüpfen.

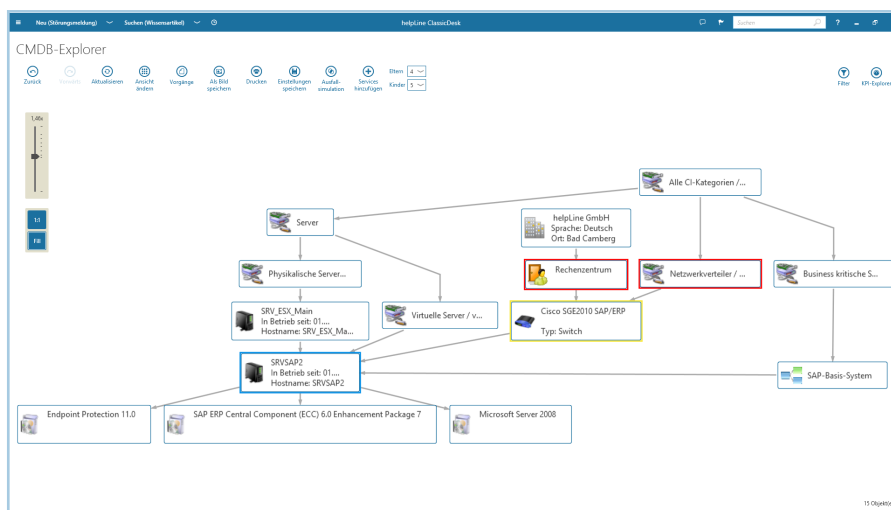


Abb. 2: Kennzahlen im Kontext im CMDB-Explorer