

Westergaard Service Navigator

Sätt på strömmen till dina IT-processer

Förväntningarna på IT-avdelningen växer och det finns bara två saker som räknas: effektivitet och kvalitet. Låga driftskostnader och säkra leveranser. IT-avdelningen som behärskar detta är rätt partner för sina kunder.

Med Westergaard CSM Service Navigator och IBM Tivoli Service Request Manager ® (TSRM) sätter vi på strömmen till processerna. TSRM är en ledande verktyg för att stödja IT-processer, och med Service Navigator på toppen får du en komplett, fungerande lösning, baserad på många års erfarenhet, som är genomtänkt åt minsta detalj. Klar att använda!

Fördelarna med den moln-baserade Service Navigator är uppenbar: investeringar i hårdvara, licenser, processutveckling, verktygsstöd och drift är utlagda, IT-processer är standardiserade, och alla har snabb åtkomst till en lösning av högsta kvalitet.

Box-lösningen har andra fördelar: Det kan installeras på kundens egen TSRM licens och kan anpassas kundens specifika önskemål.

Customer Service Management
Westergaard
CSM

Sätt på strömmen till dina IT-processer och förbättra dina IT-tjänster

Oavsett om ditt företag är stort eller litet, skall IT-chefen ge största möjliga värde för lägsta möjliga pris. Det kräver bra processer och bra verktyg.

Med Westergaard Service Navigator lanseras en komplett lösning som inkluderar fullt operationella ITIL®-baserade processer som är automatiserade genom IBM Tivoli Service Request Manager (TSRM). En lösning, som bl.a. ger dig:

Integrerade processer

Service Navigator kommer i moduler av sammanhängande processer. Eg. Support modulet som innehåller Service Request, Incident, Problem och Knowledge Management processerna.

Same look-and-feel

Alla processer har samma intuitiva användargränssnitt. Oavsett vilken process du arbetar i, har du samma struktur, översikter och redskap, och det är lätt att navigera i processer och på tvärs av processer.

Aktiv processstyrning

Service Navigator stödjer processer aktivt. Det är lätt att se vad man ska göra och alla beslut är tydliga.

Effektiv skapande och återanvändning av kunskap

Genom effektiv process och verktygsstöd samt separation-of-duty säkras skapandet och återanvändningen av kunskap.

En tydlig rollfördelning

En tydlig rollfördelning är en förutsättning för att medarbetarnas kompetens utnyttjas optimalt. Tekniker kan koncentrera sig på teknik, medan andra tar hand om styrning, beslut, kvalitets-säkring etc.

Effektiv hantering av uppgifter och kommunikation

Det är lätt att lägga ut uppgifter och lätt att kommunicera. Service Navigator ser till att all aktivitet är under Service Navigator kontroll.

Styrning, övervakning och rapportering mot SLA mål och KPI nyckeltal

Övervakning och rapportering på till exempel mottagningstid och handläggningstid är standard.

Full verifieringskedja

Automatisk loggning av statusbyten, processövergångar och ärendeförändringar ger full spårbarhet, och Service Navigator gör det dessutom enkelt att registrera förloppsinformation.

Effektiv kategorisering

Service Navigators unika 2-dimensionella kategoriseringskoncept är nyckeln till god SLA hantering, korrekt eskalering, effektiv kunskapspridning, precis rapportering, etc.

Om Westergaard CSM

Westergaard Management bildades den 1 Januari i 1998 och är med ca. 20 anställda ett av de ledande IT Service Management företag i Skandinavien. Våra specialiteter är:

- Organisations- och processutveckling (ITIL och ISO20000)
- IT Service Management-verktyg (försäljning och support)
- Utbildning och certifiering (ITIL, ISO20000, PRINCE2®, etc.)
- Projektledning
- Förändringsledning



Läs mer här www.w-csm.com