

Westergaard Service Navigator

Sæt strøm til dine IT-processer

Forventningerne til IT-afdelingen stiger, og der er kun to ting, der tæller: Effektivitet og kvalitet. Lave driftsomkostninger og sikre leverancer. Den IT-afdeling, der mestrer dette, er den rigtige partner for sine kunder.

Med Westergaard CSM's Service Navigator og IBM Tivoli Service Request Manager® (TSRM) sætter vi strøm til processerne. TSRM er et markedsledende værktøj til understøttelse af IT-processer, og med Service Navigator på toppen får du en færdig, operationel løsning, som bygger på mange års erfaring, og som er gennemtænkt til mindste detalje. Klar til brug!

Service Navigator kan leveres både i en cloud-udgave og som en box-løsning. Fordelene med den cloud-baserede Service Navigator er åbenlyse: Investeringer i hardware, licenser, procesudvikling, værktøjsstøtte og drift er outsourcet, IT-processerne er standardiserede, og alle kan få adgang til en løsning, som hidtil har været få beskåret.

Box-løsningen har andre fordele: Den kan installeres på kundens egen TSRM-licens, og den kan tilpasses kundens specifikke ønsker.



Sæt strøm til dine IT-processer og effektiviser dine IT-ydelser

Uanset om din virksomhed er stor eller lille, skal IT-chefen skabe størst mulig nytteværdi for den lavest mulige pris. Det kræver gode processer og gode værktøjer.

Med Westergaard Service Navigator lanceres en færdig løsning, der indeholder fuldt operationelle ITIL®-baserede processer, som automatiseres af IBM Tivoli Service Request Manager (TSRM). En komplet løsning, som bl.a. giver dig:

Sammenhængende processer

Service Navigator leveres i moduler af sammenhængende processer. F.eks. Support modulet, som indeholder Service Request, Incident, Problem og Knowledge Management processerne.

Same look-and-feel

Alle processer har samme intuitive brugergrænseflade. Uanset hvilken proces man arbejder i, har man samme struktur, oversigter og redskaber, og det er let at navigere i processer og på tværs af processer.

Aktiv processtyring

Service Navigator støtter processer aktivt. Det er let at se, hvad man skal gøre, og alle beslutningspunkter er tydelige.

Effektiv skabelse og genbrug af viden

Gennem effektiv proces- og værktøjsstøtte samt separation-of-duty sikres vidensfangst og kvalificeret genbrug.

En klar rollefordeling

En tydelig rollefordeling er forudsætningen for, at medarbejdernes kompetencer udnyttes optimalt. Teknikere kan koncentrere sig om teknik, mens andre tager sig af opgavefordeling, beslutninger, kvalitetssikring m.m.

En effektiv styring af opgaver og kommunikation

Det er let at udlægge opgaver og let at kommunikere. Service Navigator sikrer, at al aktivitet er under Service Navigator kontrol.

Styring, overvågning og rapportering i forhold til SLA-targets og KPI'er

Overvågning og rapportering på f.eks. modtagelsestid og håndteringstid er standard.

Fuldt revisionsspor

Med automatisk logning af statusskift, procesovergange og sagsændringer er der fuldt revisionsspor, og Service Navigator gør det desuden enkelt at registrere forløbsinformation.

Effektiv kategorisering

Service Navigators unikke, 2-dimensionelle kategoriseringskoncept er nøglen til god SLA-styring, korrekt eskalering, effektive vidensopslag, præcis rapportering m.m.

Om Westergaard CSM

Westergaard Management stiftedes den 1. januar 1998 og er med sine ca. 20 medarbejdere én af Danmarks førende IT Service Management virksomheder. Vores specialer er:

- Organisations- og procesudvikling (ITIL og ISO20000)
- IT Service Management værktøjer (salg og support)
- Uddannelse og certificering (ITIL, ISO20000, PRINCE2® mm)
- Projektledelse
- Forandringsledelse



info@w-csm.com

Tel. +45 45 88 44 23

Læs mere om os på www.w-csm.com