



# OFFICE ASSET Modul Service

Helpdesk & Service Management

## Steuerung und Überwachung

OFFICE ASSET Service Management unterstützt Sie und Ihr Unternehmen in der Steuerung und Überwachung aller Service- und Helpdesk-Prozesse.

Das mehrmandantenfähige und ITIL-konforme System für Dienstleister und Kunden optimiert mit integrierten und individuell anpassbaren Workflows die Prozesse.

# Prozessoptimiertes Arbeiten macht es möglich

## Service Desk

- Zentrale Prozess- und Kommunikationsschnittstelle (SPOC)

## SLA Management

- Sicherstellung der Übereinstimmung zwischen vereinbarter und erbrachter Leistung

## Incident Management

- Schnellstmögliche wiederherstellungsgestörter Services

## Change Management

- Standardisierte Methoden und Verfahren für eine effiziente Handhabung aller Änderungen in der IT-Infrastruktur

## Problem Management

- Minimierung/Behebung nachteiliger Auswirkungen von Störungen

## Eskalations Management

- Überwachung der Abläufe und Vorgänge im System, um die in Service Level Agreements zugesagten Zeitrahmen einzuhalten

