

USE CASE:

IT-SERVICE MANAGEMENT





ANCUD IT-BERATUNG GMBH

Ancud IT versteht sich als Systemintegrator, Berater und Softwareentwickler für agile Businesslösungen und netzzentrierte Geschäftsprozesse.

Bei der Integration von Lösungen legen wir besonderen Wert auf die Verbesserung von bereits bestehenden IT-Strukturen innerhalb Ihres Unternehmens. Sie erhalten von uns maßgeschneiderte Lösungen, die Ihren individuellen Ansprüchen gerecht werden. Flexibles und kooperatives Arbeiten ist für uns an dieser Stelle besonders wichtig.

UNSERE LEISTUNGSSCHWERPUNKTE

- Enterprise OpenSource
- Portal-Technologien
- Portal-Infrastruktur
- Data Science / Big Data
- Industrie 4.0 / IoT
- Machine Learning
- Digital Collaboration

Zudem verfügen wir über ein breitgefächertes Partnernetzwerk im Open Source Bereich, das Ihnen hilft, ein Stück weit unabhängiger von teuren, proprietären Software-Anbietern zu werden.

Ancud IT wurde 2002 von Geschäftsführer Konstantin Böhm gegründet und beschäftigt heute an den Standorten in Nürnberg und Berlin mehr als 60 Mitarbeiter.

ITSM USE CASE

Ein Unternehmen bekommt viele Kundenanfragen an die interne IT. Diese kommen aus verschiedenen Quellen wie z.B. E-Mail, Chat Tool oder per Telefon. Für das Unternehmen gibt es jedoch keine Möglichkeit, diese Anfragen strukturiert nach Dringlichkeit zu sortieren und abzuarbeiten.

Unsere Lösung für das Problem war es, die Einführung von JSM mit Konfiguration um ITSM Standards für IT-Teams zu erarbeiten.

Seit der Implementierung einer Lösung mit einem Kundenportal als einzigen Kommunikationsweg, profitiert das Unternehmen von neuen Möglichkeiten, wie beispielsweise das Etablieren von Incident-Management, Change-Management, Problem-Management und Service-Management-Prozessen sowie die Organisation von Anfragen über Warteschlangen und Prioritätslisten. Es können Eskalationsstufen über SLAs gesetzt werden, denn durch den Aufbau eines Assetmanagements werden Abhängigkeiten leichter erkannt und nun ist auch das Referenzieren von Assets in den dazu erstellten Tickets möglich. Es können Risikobewertungen der Assets basierend an der Kritikalität der mit ihnen verbunden Prozesse erstellt werden. Des Weiteren ist es dem Unternehmen nun möglich, Servicekataloge abzubilden und Kunden FAQs einfach zu erstellen und zu verwalten. Diese können dem Kunden im Kundenportal zur Verfügung gestellt werden.



JETZT KONTAKT AUFNEHMEN

Ancud IT-Beratung GmbH
Glockenhofstraße 47
90478 Nürnberg

0911 25 25 680
info@ancud.de
www.ancud.de

ANCUD IT AUF SOCIAL MEDIA ENTDECKEN



Facebook



Instagram



LinkedIn



Xing