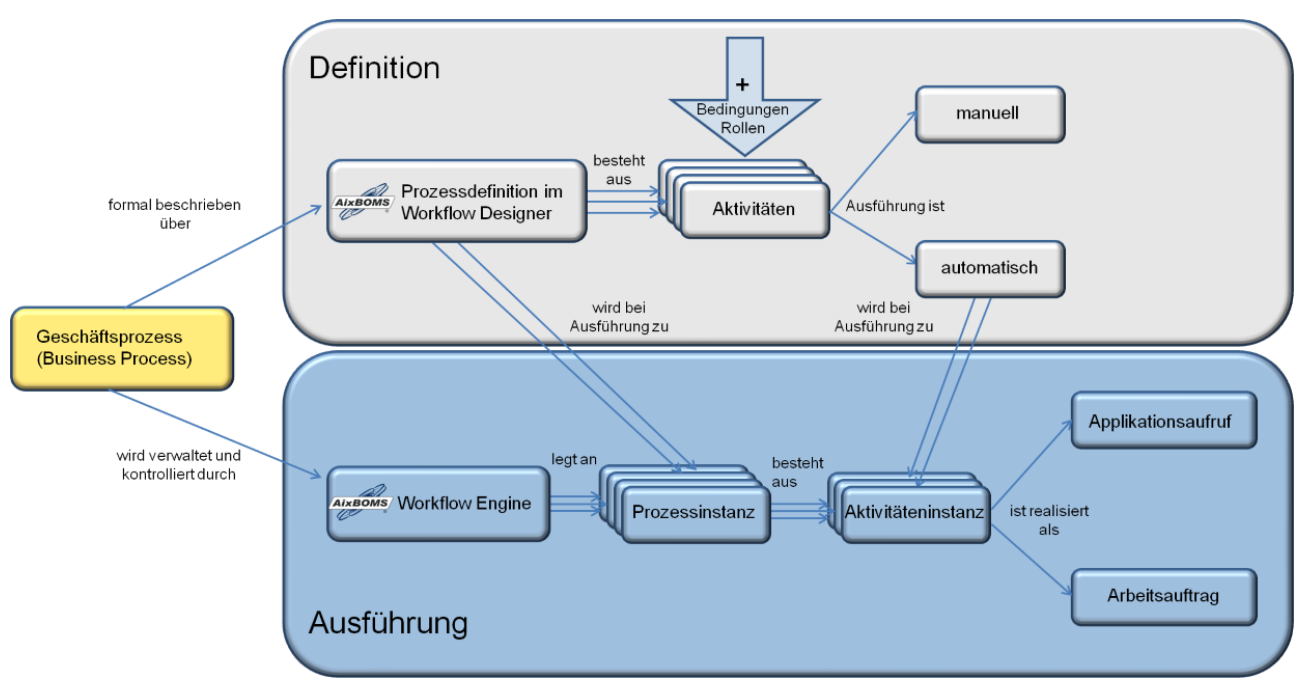
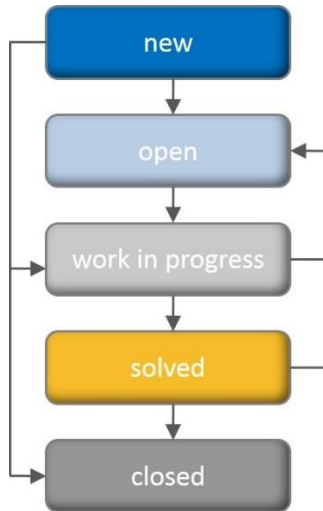


Als vorkonfigurierte Lösung für eine effiziente Ticketverwaltung steuert **AixBOMS Problem Management** die Erfassung, Bearbeitung und Dokumentation von Störungsmeldungen (Incidents), Problems, Known Errors, Work Arounds und Lösungen auf der Grundlage vordefinierter Regeln und Arbeitsabläufe. Die notwendigen Workflows und Reports können auf den jeweiligen Kunden optimal zugeschnitten werden, so dass sie die Standardaufgaben aus seinem Tagesgeschäft nahezu vollständig abdecken. Über die integrierte ITIL-konforme AixBOMS CMDB können zusätzliche Informationen wie Vertrags- und Konfigurationsdaten zur schnellen Lösungsfindung abgerufen werden. Mit einem ausgefeilten Benutzerkonzept sorgt AixBOMS für den sicheren Zugriff auf alle Daten und ProMa-Funktionen.



Beim Service Management nach ITIL ist der Service Desk (auch UHD) die zentrale Störungsannahmestelle, die einen hohen Anteil der Anfragen selbständig löst. Darauf basiert der Standardprozess im **AixBOMS Problem Management**: Alle eingehenden Meldungen werden entweder direkt bearbeitet, oder an zuständige Gruppen im ProMa weitergeleitet. Ist ein Ticket gelöst, erfolgt eine Benachrichtigung der entsprechenden ProMa-Gruppe (Hotline, Service-Desk,...). Diese führt die Qualitätssicherung nach vorgegebenen Routingmethoden durch, z.B. durch Rückruf beim Störungsmelder

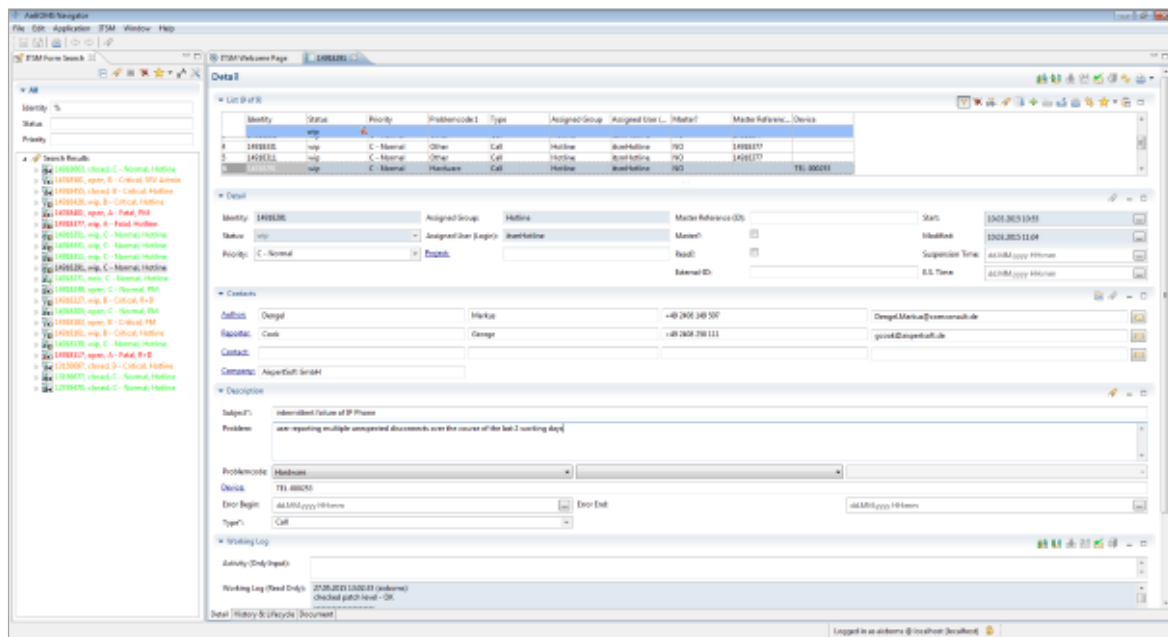
Statusmodell (stark vereinfacht)



Ist die Lösung akzeptabel, erhält das Ticket den Status „geschlossen“: Das Ticket tritt endgültig aus dem ProMa-Prozess aus. Die Tickets und ihr Bearbeitungszustand werden in der CMDB gespeichert, im Laufe des Prozesses aktualisiert und jederzeit dem AixBOMS Reporting zur Verfügung gestellt. Dieses unterstützt vordefinierte Reports für typische Optimierungsanalysen bei der Störzettelverwaltung.

Dashboards (Statistics) geben z.B. einen Überblick über Lösungsquoten und Anzahl der Meldungen pro Abteilung. Lösungswege können in der Datenbank protokolliert und für spätere Problembearbeitungen zur Unterstützung herangezogen werden. Durch die standardisierte Integration in die AixBOMS-CMDB stehen dem Ticket-Bearbeiter laufend weitere nützliche Detailinformationen wie Geräte-, Konfigurations- und Personendaten, Standorte, Kostenstelle, Kaufvereinbarungen, SLAs,... zur Verfügung.

Sie machen aufwendige Analysen bei der Fehlerdiagnose überflüssig und können für eine Lösungsdokumentation den Tickets angehängt werden.



Highlights

- Webbasiertes Incident- und Problemmanagement
- Vorkonfiguriert für sofortige Nutzung der Master- und CMDB-Daten
- Workflow-Engine-Basis nach WfMC für Bearbeitungs- und Eskalationsprozesse
- Mitgelieferte Workflows, Reports und statistische Dashboards für Analysen ab dem 1. Tag