

PROVANCE

 AlfaPeople

IT Service Management

AlfaPeople bietet Ihnen Provance IT Service Management, die umfassendste Microsoft-zentrierte ITSM- und ITAM-Lösung auf dem Markt. Meistern Sie Silos, reduzieren Sie die Komplexität, nutzen Sie bekannte Tools, übertreffen Sie die Erwartungen und liefern Sie erstklassigen Service.

Die digitale Transformation der IT ist in vollem Gange. Sind Sie an Bord? Mehr denn je ist es wichtig, den Wert für das Unternehmen zu demonstrieren, den ROI nachzuweisen und die Kosten niedrig zu halten - bei gleichzeitig außergewöhnlichem Service. Branchenexperten beraten über den Nutzen eines "Best-of-Plattform"-Ansatzes im Vergleich zu isolierten "Best-of-Breed"-Punktlösungen.

Provance® IT Service Management erweitert die leistungsstarke und intuitive Microsoft Dynamics® 365-Plattform und bietet eine kosteneffiziente IT-Service- und Asset-Management-Lösung, die Sie dabei unterstützt, modernen, agilen, flexiblen und außergewöhnlichen Service anzubieten. Provance ITSM ermöglicht sowohl der IT als auch dem Unternehmen eine digitale Transformation durch die Nutzung der Microsoft Intelligent Clouds (Dynamics 365, Office 365 und Azure). Optimiert für die Verwendung mit Microsoft Management- und Produktivitätslösungen, ermöglicht Provance ITSM die Nutzung vorhandener Microsoft-Investitionen und Kompetenzen, wodurch Produktivität, Akzeptanz und Time-to-Value erhöht werden. Als PinkVerify™ zertifizierte Lösung für 11 ITIL®-Prozesse ermöglicht Ihnen Provance ITSM die Nutzung integrierter Best Practices zur Optimierung von Serviceprozessen, ohne die Benutzerfreundlichkeit für Agenten oder Kunden zu beeinträchtigen.

Wichtigste Vorteile

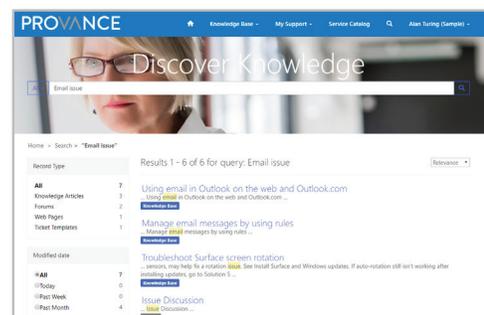
Nutzen Sie die Microsoft-Technologie. Alles, was Sie für die Bereitstellung außergewöhnlicher Dienstleistungen benötigen, ist in Provance ITSM und dem Microsoft-Technologie-Stack enthalten. Da Provance ITSM nativ in Dynamics 365 ausgeführt wird und dabei Azure, Office 365, Power Apps, Power Automate, Power BI und vieles mehr nutzt, profitieren Sie und Provance ITSM von den Investitionen, die Microsoft tätigt.

Unterstützen Sie den Geschäftserfolg. Reagieren Sie schnell, genau und kostengünstig auf Probleme und Anfragen, indem Sie alle Kenntnisse und wichtigen Informationen auf einer benutzerfreundlichen Plattform zur Verfügung haben. Sehen Sie auf einen Blick Probleme, Dienstleistungen, verwandte Anlagen, Eskalationen, SLA, Historie, eine 360-Grad-Ansicht Ihres Kunden und mehr. All dies wird durch bewährte Prozesse für eine effiziente und effektive Servicebereitstellung unterstützt.

Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit. Nutzen Sie vertraute Microsoft-Tools, um personalisierte, moderne und berührungssensitive Interaktionen zu ermöglichen und so die Produktivität und Zufriedenheit von Agenten, Führungskräften, internen Mitarbeitern und externen Kunden zu steigern.

Mit Daten einen Mehrwert demonstrieren. Gewinnen Sie mit service-bezogenen Dashboards und Ansichten mehr Klarheit und Transparenz, und gewinnen Sie mit Power BI neue Erkenntnisse.

Erhalten Sie maximale Flexibilität. Stellen Sie sich ohne Verzögerung auf veränderte Geschäftsanforderungen ein. Einfache Erstellung und Änderung von Formularen, Vorlagen, Automatisierungen und Geschäftsprozess-Workflows nach Bedarf, alles ohne Programmierung. Passen Sie Provance ITSM an Ihre eigenen spezifischen Zwecke, Richtlinien und Strukturen an.



Nutzen Sie die produktivitätssteigernden Funktionen von Provance IT Service Management für mehr Zufriedenheit und Kosteneffizienz

Incident, Change, Service Request Erfüllung und Problem Management. Erhalten Sie ITIL-zertifizierte Best Practices für dienstleistungsorientierte IT-Prozesse direkt Out-of-the-Box. Intuitive Dashboards und Workflows erhöhen die Effizienz und reduzieren den Zeitaufwand. Die automatische Problemeskalation und die automatische Weiterleitung von Vorfällen und Serviceanforderungen gewährleisten eine schnellere Lösung mit minimalem Aufwand für den Endbenutzer. Schritt-für-Schritt-Anleitungen reduzieren Fehler und sorgen für Konsistenz.

Intuitive Benutzeroberfläche, Dashboards und Ansichten. Rollenbasierte Dashboards und Ansichten verbessern die Produktivität und helfen bei der Priorisierung Ihres Tages. Unabhängig davon, ob Sie ein Service-Desk-Techniker oder ein Manager sind, sehen Sie auf einen Blick, was Ihre Aufmerksamkeit benötigt. Nutzen Sie Power BI, um noch detailliertere Dateneinblicke in Ihre Betriebsabläufe zu erhalten und sicherzustellen, dass Entscheidungen rechtzeitig und auf der Grundlage der aktuellen Daten getroffen werden.

SLA-Management. Countdown-Taktgeber, farbkodierte Symbole und Benachrichtigungen warnen vor drohenden SLA-Verletzungen, so dass Sie immer auf dem Laufenden sind und die Priorität der Problemlösung auf der Grundlage des erforderlichen Servicelevels bestimmen können.

Release- und Deployment-Management. Erleichtern Sie die interne und externe Kommunikation und sorgen Sie für die Organisation wichtiger Software-Updates und -Implementierungen.

IT-Asset-Management. Übernehmen Sie die Kostenkontrolle, steigern Sie die Effizienz und reduzieren Sie die Risiken bei der Verwaltung von Hardware- und Software-Assets über den gesamten Lebenszyklus, von der Anfrage bis zur Entsorgung.

Self-Service-Portal. Schnell, leicht und vollständig konfigurierbar für die Anforderungen Ihres Unternehmens. Sie können Tickets umleiten und Endbenutzern die Möglichkeit schaffen, sowohl allgemeine als auch kleinere IT-Probleme effizient und effektiv zu lösen.

Wissensmanagement. Einfache Erstellung von Artikeln in der Wissensdatenbank und Veröffentlichung innerhalb des Self-Service-Portals. Tickets zeigen auch relevante zugehörige Wissensdatenbankartikel an, so dass Sie die benötigten Informationen bei Bedarf erhalten.

Code-freie Konfiguration. Einfache Anpassung an Ihre individuellen organisatorischen Anforderungen - keine Entwicklerkenntnisse erforderlich.

Cloud-Service-Management für Azure. Verwandeln Sie Daten in Informationen und ändern Sie die Art und Weise, wie Azure-Cloud-Ressourcen verwaltet werden. Mit Provance ITSM können Sie Cloud-Dienste und -Probleme direkt aus dem ITSM heraus effektiver und schneller verwalten.

Integration von Office 365. Stärken Sie interne Teams und verbessern Sie das Benutzererlebnis, indem Sie vertraute Tools - Word, Excel, OneNote®, SharePoint®, Outlook®, Teams® - verwenden, um die Benutzerakzeptanz und Produktivität zu erhöhen und die Zusammenarbeit zu verbessern.

Tiefe Integration in Microsoft-Produkte. Als die am stärksten Microsoft-basierte ITSM-Lösung auf dem Markt nutzt Provance ITSM alle drei Microsoft-Clouds (Dynamics 365, Office 365, Azure) und bietet eine tiefe Integration in verschiedene Microsoft-Produkte, wie Power Apps, Power Automate, Power BI, Azure DevOps, Azure Monitor, Azure InTune und mehr. Außerdem profitieren Provance ITSM-Kunden von allen Investitionen, die Microsoft in bestehende und zukünftige Technologien tätigt. Von Office 365 über künstliche Intelligenz bis hin zum Internet der Dinge (IoT) und Power BI - keine andere ITSM-Lösung wird von der innovativen Plattformtechnologie von Microsoft so umfassend unterstützt.



Über AlfaPeople



AlfaPeople ist mehr als nur ein führender Microsoft Dynamics Gold Partner mit einer globalen Präsenz und hervorragenden branchenübergreifenden Referenzen. Wir sind Experten bei der Lösung kritischer Geschäftsprobleme und der Durchführung wegweisender Projekte im Bereich der digitalen Transformation mit Dynamics 365.

Prozesse optimieren. Kosten reduzieren.
Außergewöhnlichen Service bieten.

Besuchen Sie uns
 auf alfapeople.com