

# ConSol CM-Feature

## IT Service Management mit ConSol CM – Workflows zur Unterstützung von ITIL-Prozessen

### ITSM mit ConSol CM



- Praxiserprobte Umsetzung der ITIL-Empfehlungen für jede Unternehmensgröße
- Vorkonfektionierte ITSM-Workflows
- ITIL Foundation-zertifizierte ConSol  CM-Consultants
- Flexibilität dank grafischem CM/Workflow-Editor
- "think big – start small"
- ITIL-Reports in Echtzeit

### Ihr Nutzen

- Messbar höhere Servicequalität
- Optimale Anpassungsfähigkeit an tatsächliche Unternehmensanforderungen
- Durchgängige, konsistente Arbeitsabläufe und Kommunikationswege
- Terminologische Standardisierung
- Klare Spezifikation der Dienstleistungsgrade – steigende Kundenzufriedenheit
- Effizientere Verfahrensabläufe – höhere Motivation der Mitarbeiter

Sie wollen Ihre gesamte IT-Infrastruktur bei steigender Servicequalität steuern und dabei Kosten und Prozesse fest im Griff haben? ITIL liefert Ihnen ein Modell dafür – wir helfen bei der individuellen Umsetzung.

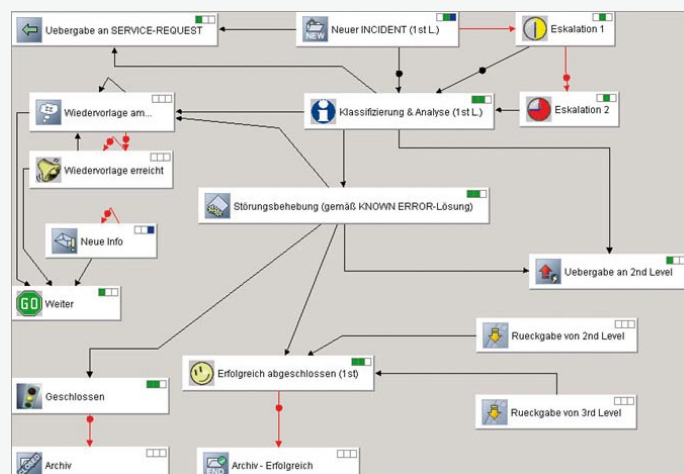
### Vorkonfektionierte anpassbare ITSM-Workflows

Mit der **webbasierten Helpdesk-Lösung ConSol  CM** bilden Sie die ITSM (IT Service Management)-Prozesse des ITIL-Regelwerks ab – dank **vorkonfektionierten Workflows für Service Support und Service Delivery**.  
Zugleich können Sie die ConSol  CM-Workflows Ihren individuellen Anforderungen einfach anpassen – die Voraussetzung für einen kontinuierlichen Optimierungsprozess. Dabei unterstützen Sie unsere Consultants, alle im Besitz des **ITIL-Foundation-Zertifikates des TÜV**.



### ConSol CM-Workflows liefern wir Ihnen standardmäßig für

- **Service Desk:** zentrale Anlaufstelle für Anwender
- **Incident Management:** Behandlung von Störfällen, Anfragen und Beschwerden
- **Problem Management:** nachhaltige Behebung der Störungsursachen
- **Configuration Management:** Dokumentation Ihrer IT-Komponenten und deren Relationen zueinander
- **Change Management:** plant und koordiniert Änderungen der IT-Infrastruktur
- **Release Management:** Change-Bündelung und -Implementierung, Rollout-Planung



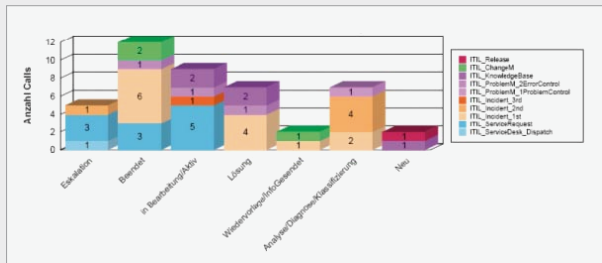
ConSol  CM: Beispiel-Workflow ITIL-Prozess Incident Management

# ConSol CM-Feature

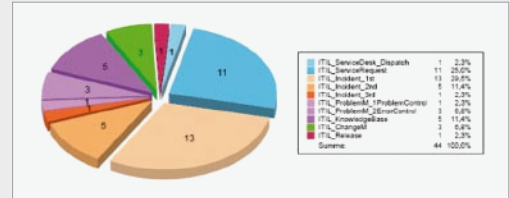
## ITIL-Reports mit ConSol<sup>CM</sup>

Mit einer umfangreichen Sammlung von Key Performance Indicators (KPIs) unterstützt ITIL die Einführung eines übergreifenden Prozess-Controllings. IT-Servicequalität wird damit messbar. ConSol<sup>CM</sup> unterstützt Sie bei der Auswahl der richtigen KPIs für Ihr IT-Service-Management. Entsprechende Reports erstellen Sie per Klick in ConSol<sup>CM</sup> – die Grundlage für die ständige Optimierung und Feinabstimmung Ihres Prozess-Designs.

### Aktueller Status der Tickets pro Prozess



### Anzahl Tickets (aktueller Prozess)



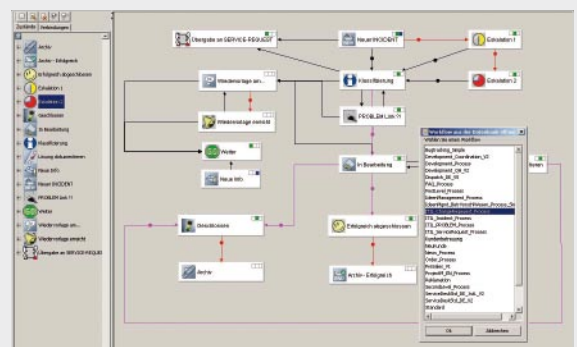
### Beispiel-KPIs

- **Auslastung:** Wie viele Tickets durchlaufen die verschiedenen Prozesse in einem bestimmten Zeitraum?
- **Auslastung:** Wie viel Zeit wird in den verschiedenen Prozessen für die Bearbeitung von Tickets benötigt?
- **Bearbeitungseffizienz:** Welchen Status haben die Tickets der verschiedenen Prozesse? Sind beispielsweise Eskalationen in einem bestimmten Prozess besonders häufig?
- **Auswirkung:** Welcher Auswirkungsschweregrad ist in den verschiedenen Prozessen kategorisiert worden?

## Individuelle, flexible Umsetzung – durchgängige Informationen

Der **grafische CM/Workflow-Editor** ermöglicht Ihnen, die Workflows in ConSol<sup>CM</sup> individuell an sich wandelnde Gegebenheiten in Ihrem Unternehmen anzupassen. Damit stellen Sie sicher, dass die Software Ihre Arbeit jederzeit optimal unterstützt. Vorgefertigte ITSM-Workflows und Standardkomponenten halten dabei den Aufwand gering.

Die **flexible Konfigurationsdatenbank CM/Inventory** (CMDB – Configuration Management Database) ermöglicht Ihnen, schnell und einfach ein durchgängiges, zentrales Modell sämtlicher Service- und Infrastrukturkomponenten zu erstellen – die Grundlage für Ihre Service-Support- und Service-Delivery-Prozesse.



## Kontakt zu ConSol<sup>CM</sup>

- ConSol<sup>CM</sup> Consulting & Solutions Software GmbH  
Franziskanerstraße 38, D-81669 München, Tel. +49(0)89-458 41-120
- vertrieb@consol.de, www.consol.de