

Request Management in Automic leicht gemacht mit requests4Automic

Automic-Teams sind häufig überlastet. Ein Großteil der Tätigkeiten beschäftigen sich mit einfachen repetitiven Aufgaben, wie das Einrichten, Entwickeln oder Einplanen einfacher Workflows. Auch das Starten oder Stoppen von Workflows auf Anforderung der Fachbereiche oder das Incident-Handling in Abstimmung mit den Fachbereichen gehört zu den täglichen Aufgaben. In vielen Unternehmen werden Anforderungen einfacher Workflows nicht standardisiert gestellt, so dass es zu vielen Rück- oder Verständnisfragen kommt. Es bleibt somit wenig Zeit für kritische, wichtige und teilweise komplexe Automatisierungsaufgaben.

Mit requests4Automic (r4A) ermöglichen wir Fachbereichen, ohne Programmierkenntnisse, eigene Workflows zu gestalten. In einem eigenen Servicekatalog sind diese Workflows auswählbar und können selbst ausgeführt werden. Über die integrierte Camunda Engine können Anwender jederzeit den Status des eigenen Prozesses nachverfolgen und Incidents selbst beheben.

Anwender verlangen zunehmend eine hohe Qualität und eine schnelle Bereitstellung von Services. Um diese Anforderungen mit einem hohen Maß an Effizienz und Kostenkontrolle zu erfüllen, ist eine stärkere Standardisierung und Kundenorientierung im Request Management erforderlich.



FÜR ALLE

Ein intuitives und einfaches User Interface macht r4A für alle Nutzer attraktiv.

MABGESCHNEIDERT

r4A ist tool-neutral und entsprechend in jeder Umgebung einsetzbar.

ERWEITERBAR

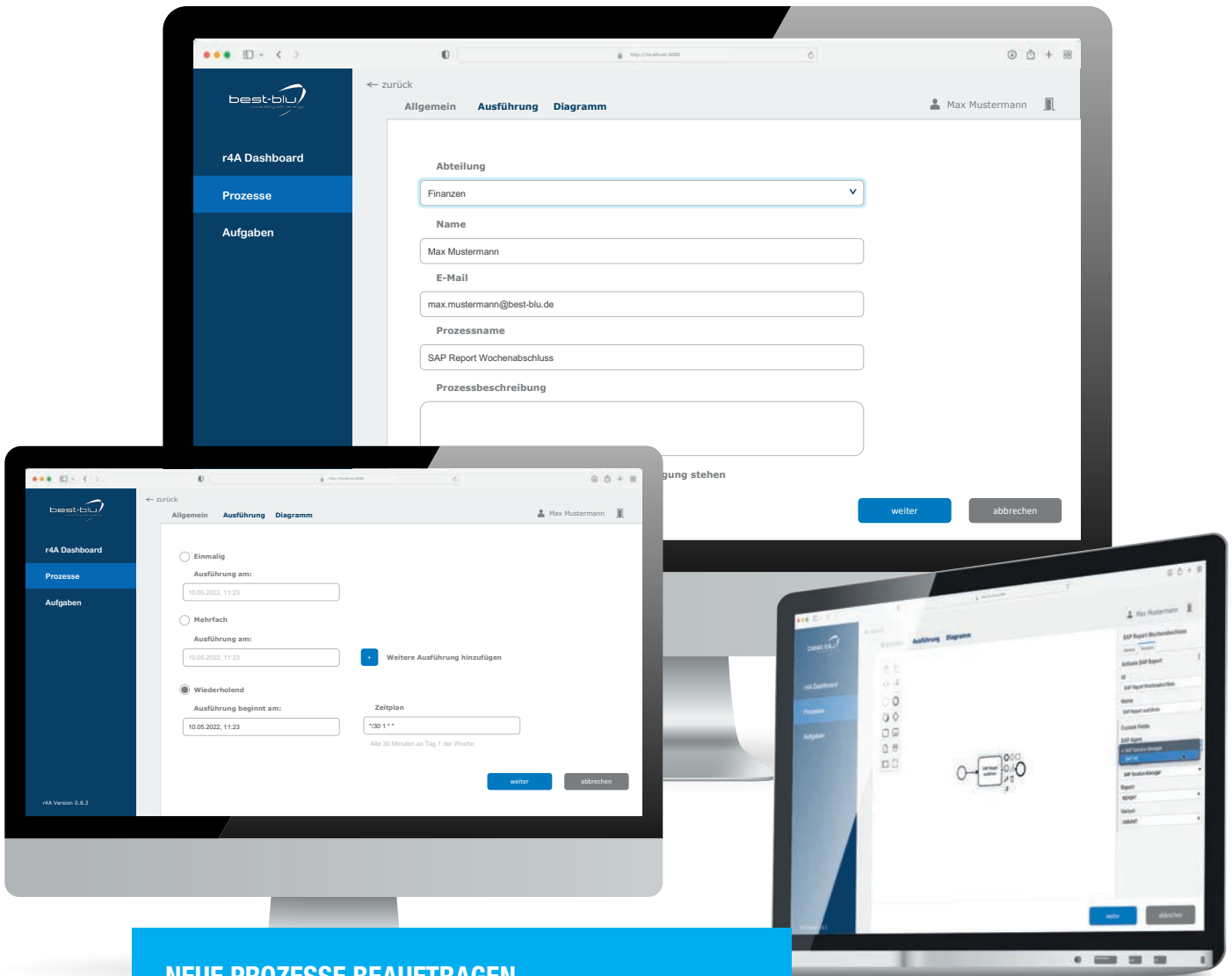
Ein erweiterbarer Katalog von Requests ermöglicht es, auch unternehmensspezifische Prozesse rund um Ihr Automic System abzubilden.

TRANSPARENT

Jeder Request im r4A ist über die integrierte Camunda Engine zu jeder Zeit nachverfolgbar, sowohl für die Anwender als auch für den Support.

MITWIRKUNG

r4A ist ein Produkt für unsere Kunden – daher wollen wir, dass Sie sich aktiv beteiligen. Gestalten Sie neue Features und die Roadmap mit uns gemeinsam!



NEUE PROZESSE BEAUFTRAGEN

Intuitives und einfaches User Interface zur Beauftragung neuer Workflows, zur Automatisierung in Automatic. So könnte requests4Automatic bei Ihnen aussehen. Wir gehen gerne auf Ihre Wünsche ein.



NEUE PROZESSE GENEHMIGEN

Mit beliebig gestaltbaren Workflows lassen sich Requests über einfache Genehmigungsverfahren freigeben, Nacharbeiten beantragen oder ablehnen. Für mehr Qualität und Transparenz in den Fachprozessen.



EINFACHES STARTEN VON PROZESSEN

Services selbst starten, Verarbeitung transparent nachverfolgen und auch Incidents nachverfolgen. Das ist Ziel von requests4Automatic.

Zielsetzung.

requests4 Automatic unterstützt die Automatic-Teams und die Fachbereiche bei der Bewältigung von Serviceaufträgen - von der Erstellung oder Änderung, dem Testmanagement, über die Ausführung von Services bis zum Incident-Handling. Somit wird die Lücke geschlossen und ein Service-Lifecycle ist entstanden.

requests4Automatic bietet den Anwendern ein modernes und auf die Bedürfnisse der Unternehmen anpassbares User Interface. Die einfache Oberfläche reduziert die Komplexität und vereinfacht so die Zusammenarbeit zwischen den anfordernden Fachbereichen und der IT.

Über einen Service-Katalog können Anwender bereits erstellte Services auswählen und nutzen. Damit wird Automation im Unternehmen noch besser, schneller und einfacher nutzbar.

Durch Standardisierung des Ablaufs und der Prozesse werden Verständnisfragen reduziert. Eine einfache Abstimmung der Requests wird ermöglicht und durch Nutzung von Standards kann eine hohe Wiederverwendbarkeitsrate erzielt werden. Das Verfahren sorgt so für eine hohe Service-Qualität und reduziert kostenintensive Abstimmungen und Fehler. Das bedeutet nicht nur geringere Folgekosten im Automatic-Support und im Change Management: Nicht standardisierte Komponenten verursachen zudem in der Regel einen höheren Schulungsaufwand für Anwender, führen häufiger zu Fehlern und Störungen und gefährden so Ihre Serviceverfügbarkeit.

Bessere Visibilität für ihre Prozesse. Entlastung für Ihren Automatic Support.

Lücken schließen

Schließen Sie die Lücke zwischen ihrem Fachbereich und dem Automatic Support und das ohne aufwändigen Knowledge-Transfer.

Anfragen reduzieren

Reduzieren Sie triviale Anfragen an Ihren Automatic Support und alarmieren Sie den Fachbereich proaktiv in Störungsfällen, um lästige Eskalationen zu vermeiden.

Ticket Management vereinfachen

Durch Integration in Ihr Ticket System muss weder der Fachbereich noch der Automatic Support manuell ein Ticket pflegen.

Plattform verbessern

Ermöglichen Sie es Ihrem Automatic Support, durch Entlastung die Plattform aktiv zu verbessern und so die Gesamtstabilität weiter zu erhöhen.