

Request Management in Automic leicht gemacht mit



Automation stellt oft das Herzstück der IT eines Unternehmens dar. Doch gleichzeitig sind oft nur kleine Teams für den gesamten Betrieb verantwortlich. Ein Großteil der Tätigkeiten drehen sich dabei um einfache, repetitive Aufgaben, wie das Einrichten, Entwickeln oder Einplanen neuer Automationen. 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.

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

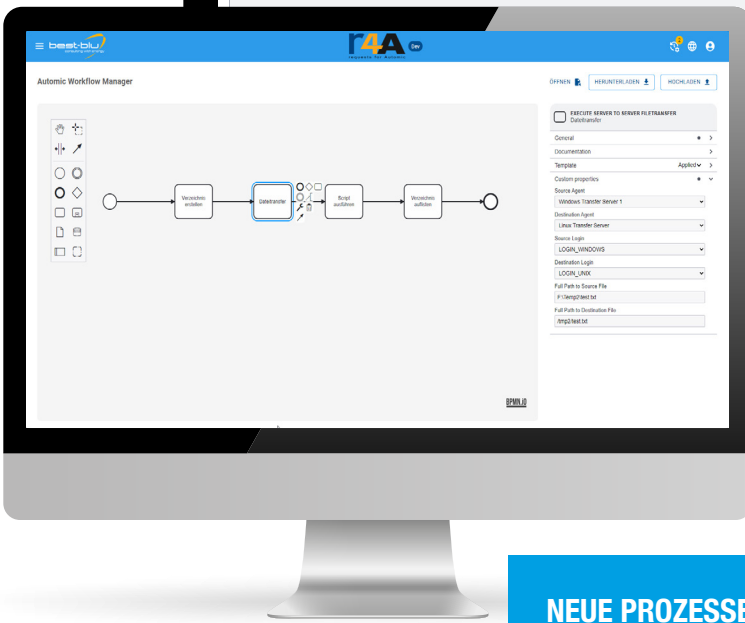
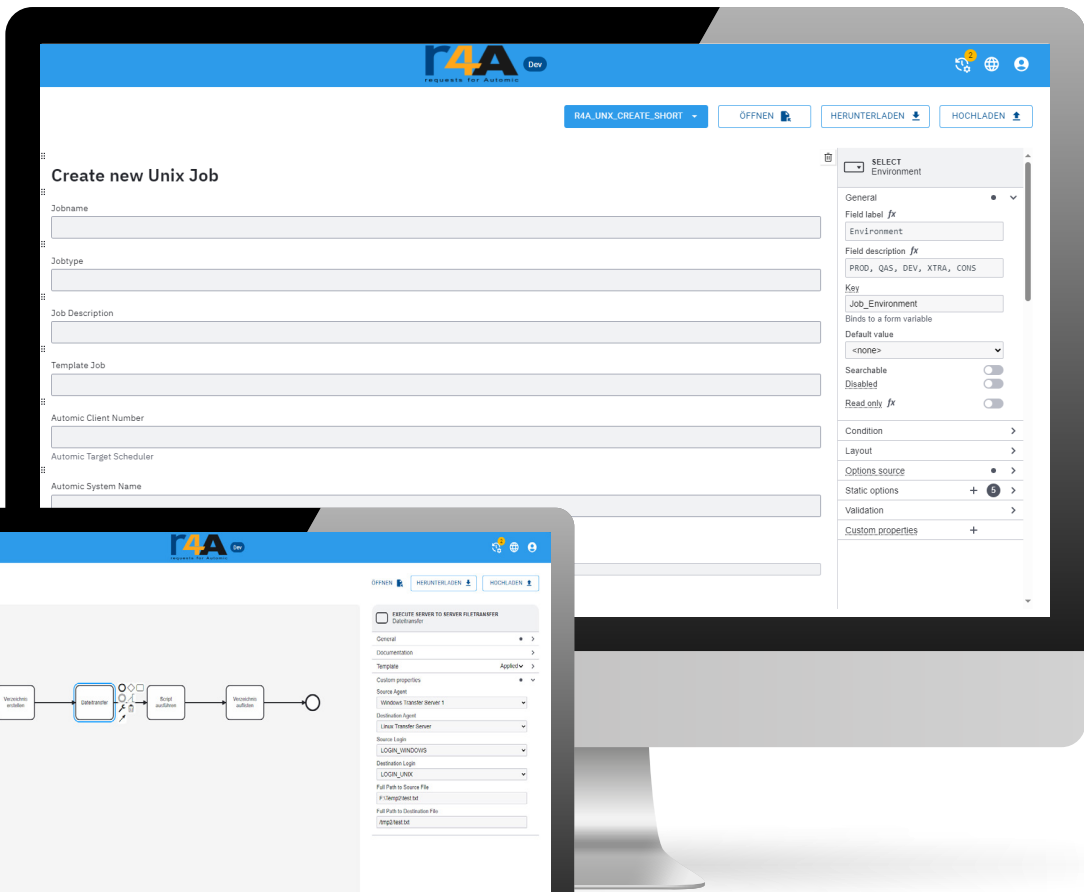
Ein erweiterbarer Katalog von Requests ermöglicht es, auch unternehmensspezifische Prozesse rund um Ihr Automic System abzubilden.

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 Automatisierung von Prozessen, integriert in Ihre bestehende Tool-Landschaft. Heben Sie Synergien, indem Sie auch Tools außerhalb von Automatic in Ihre Prozesse einbinden.



GENEHMIGUNGEN

Einfache Abbildung auch von komplizierten Genehmigungsverfahren. Erstellen Sie mächtige Formulare, die weit über Automatic Promptsets hinausgehen und die Sie an jeder Stelle in Ihrem Prozess verwenden können.



EINFACHES STARTEN VON PROZESSEN

Starten Sie komplexe Geschäftsprozesse mit nur einem Klick und verfolgen Sie jederzeit, in welchem Schritt sich Ihr Prozess gerade befindet. Nutzen Sie umfangreiche Events, um auch im Fehlerfall einen reibungslosen Ablauf zu garantieren.

Zielsetzung.

requests4 Automatic führt die Automatic-Teams und die Fachbereiche näher zusammen: Es vereinfacht die Bewältigung von Serviceaufträgen in der Erstellung oder Änderung, das Testmanagement und die Ausführung von Services. 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 aufwendigen 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.