



Digitalisierung vorantreiben

Holistische Softwarelösungen für effiziente Prozesse

Servicemanagement als Schlüssel zur Transformation

Unternehmen im Wandel

Die digitale Transformation umfasst weit mehr als die elektronische Verarbeitung von analogen Informationen; es geht vielmehr darum, Kommunikationswege zu verkürzen, Arbeitsabläufe zu verschlanken und dadurch Synergieeffekte zu erzeugen.

Durch eine flexible Softwarelösung mit zielgerichteten, automatisierbaren Workflows werden Potenziale bestmöglich genutzt. Die gewonnene Effizienz ermöglicht es Unternehmen, kontrolliert zu wachsen und langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.



Serviceprozesse als Grundpfeiler der Wertschöpfungskette

Servicemanagement hat das Ziel, geschäftskritische Dienste für Konsument*innen einfacher und effektiver bereitzustellen. Gleichzeitig wird die Verantwortung für Kosten und Risiken der Leistungserbringung auf den Serviceprovider übertragen. Dabei sollen Serviceabläufe ganzheitlich und über Abteilungsgrenzen hinweg neu gedacht und umstrukturiert werden.

Serviceprovider spezialisieren sich zunehmend auf bestimmte Dienstleistungsarten und Branchen, in denen sie sich das notwendige Business-Knowledge aneignen. Diese Spezialisierung steigert die Qualität, Verfügbarkeit und Sicherheit – also den Wert – der angebotenen Services. Je standardisierter Serviceprozesse ablaufen, desto besser eignen sie sich zudem für eine Automatisierung; wodurch Prozesskosten spürbar gesenkt werden.

Mit fortschreitender Digitalisierung steigen vor allem im B2B-Umfeld auch der Bedarf und der Spezialisierungsgrad von Services. Je größer die Dimensionen und der Professionalisierungsgrad eines Unternehmens werden, desto komplexer werden auch die Vernetzungen von Services und Prozessbeteiligten. Servicemanagement bietet hier den organisatorischen Rahmen, um bei der Erbringung von Services einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen.

Ihre Vorteile

- ✓ **Alle relevanten Informationen an zentraler Stelle zugänglich**
- ✓ **Mehr Effizienz, geringere Ausfallzeiten sowie verbesserte Produkt- und Servicequalität**
- ✓ **Jederzeit flexibel anpassbare und transparente Prozesse**
- ✓ **Erweiterbarer Funktionsumfang der modularen Service-Management-Plattform**
- ✓ **Nachvollziehbare und visuelle Aufbereitung von Unternehmensdaten**
- ✓ **Verwendung erprobter Verfahren als Instrument der Wertschöpfung von Services**

Was wir unter Services verstehen

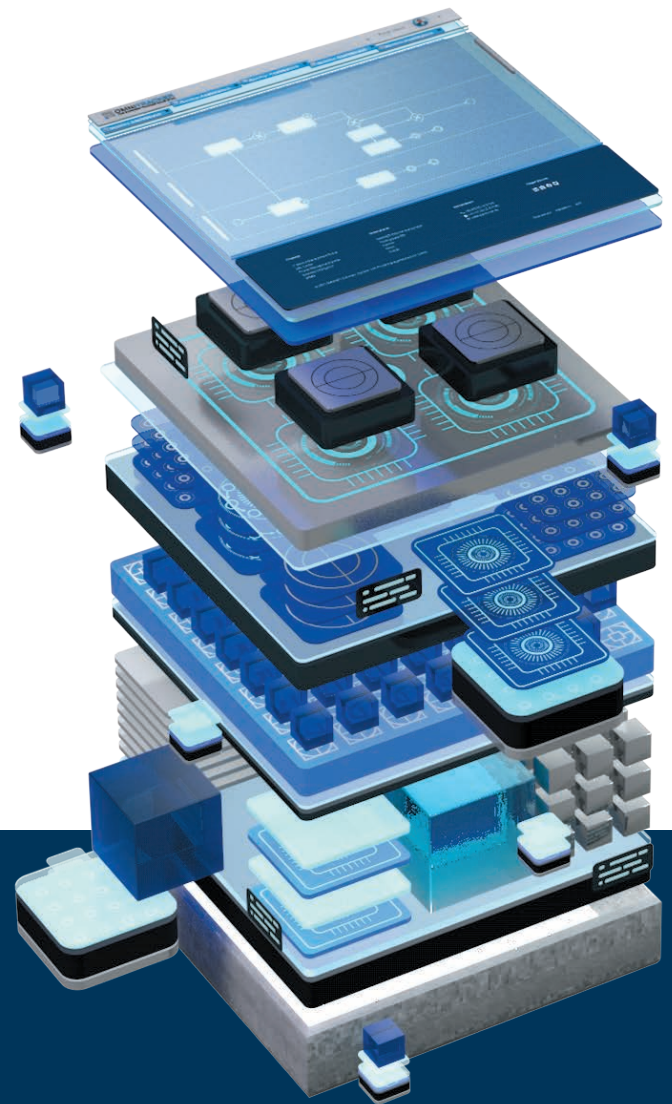
Services sind (digitale) Dienstleistungen, bei denen für einen Kunden ein Mehrwert entsteht; das können beispielsweise schnellere Antworten auf Anfragen sein, aber auch Verantwortungs- und Risikoübertragungen oder Qualitätssteigerungen. Der Kunde kann hierbei ein tatsächlicher Kunde sein, aber auch Mitarbeitende oder Abteilungen. Die strukturierte Planung und softwaregestützte Umsetzung gebündelter Services wird als Servicemanagement bezeichnet.

Prozesse ganzheitlich betrachten und Abteilungen vernetzen

Als Servicemanagement-Plattform ist OMNITRACKER die zentrale Anlaufstelle aller Abteilungen im Unternehmen. Für eine optimale Performance und reibungslose Workflows werden dabei Informationen genau dort zur Verfügung gestellt, wo sie gebraucht werden.

Was wir unter Plattformen verstehen

Die modular aufgebaute Architektur der OMNITRACKER-Plattform fungiert als verlässliches Fundament und erlaubt es Ihnen jederzeit, weitere Applikationen zu ergänzen. Diese Funktionsbausteine erweitern Ihr zentrales Service-Management-Tool um individuelle Software-Anwendungen. Damit bleiben Sie flexibel für zukünftige Entwicklungen.



Highlight-Module

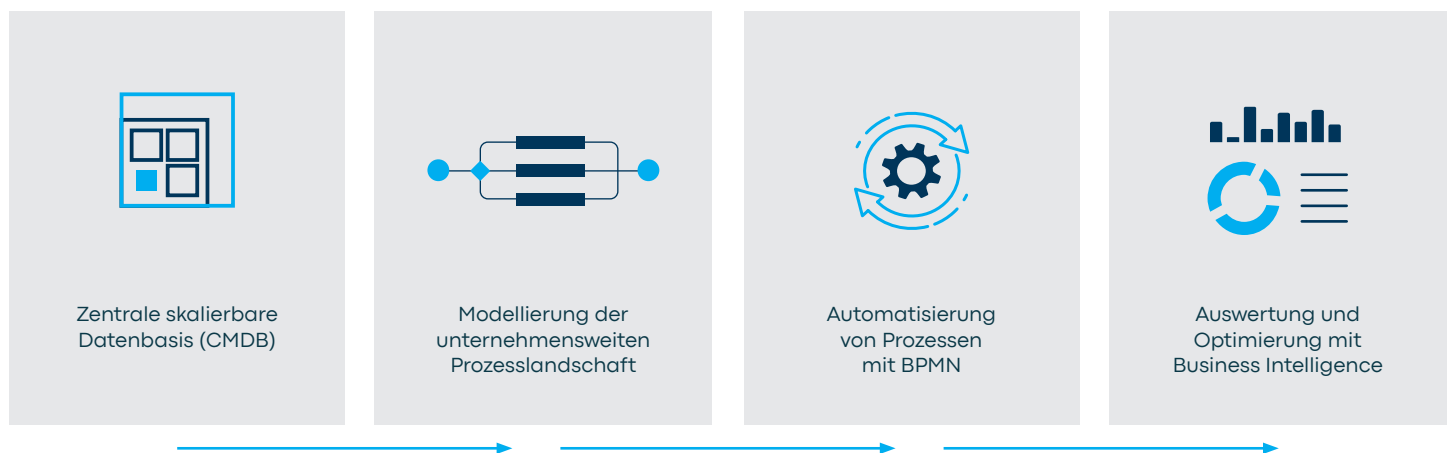
- ✓ **Project Management Center**
Projektmanagement mit effizienter Aufgaben- und Ressourcenplanung
- ✓ **Sales Management Center**
Vertriebsmanagement mit Vertrags-, Produkt- und Dokumentenverwaltung
- ✓ **SOM Enterprise**
E-Commerce-Erweiterung mit Webshop-Lösung für ITSM
- ✓ **Governance, Risk and Compliance Center**
Multi-Norm-Lösung für eine erfolgreiche Unternehmensführung

Ein Service-Desk für alle Abteilungen

Ein Service-Desk ist eine zentrale Anlaufstelle für sämtliche Dienstleistungen und Anfragen im Unternehmen. Diese Bündelung von Kompetenzen führt aus Kundensicht zu einer besseren Erreichbarkeit und somit zu einer leichteren Kommunikation mit dem Service-Desk sowie zu einer höheren Verlässlichkeit in der Leistungserbringung. Über Service-Desks können Serviceprovider ihre Leistungen innerhalb des eigenen Unternehmens oder Kund*innen anbieten. Mithilfe von vernetzten Service-Desks über Abteilungsgrenzen hinweg entstehen zusätzliche Synergieeffekte.

Ein zentrales IT-System mit einheitlicher Datenbasis senkt nicht nur Betriebskosten und Pflegeaufwände, es wird außerdem die durchgängige Verfügbarkeit von Informationen sichergestellt.

Die strukturierten, ITIL®-konformen und übersichtlichen Prozessketten von Service-Desks verbessern zum einen direkt das Ergebnis in puncto Bearbeitungsgeschwindigkeit und Qualität. Zum anderen lassen sich solche Workflows besser messen, auswerten und optimieren. Service-Desks können in nahezu allen Geschäftsbereichen eingesetzt werden, zum Beispiel von Sales- oder Support-Teams, beim Facility-Management, für Buchungen, bei Softwareentwicklungsprojekten und für die Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen.



Was wir unter Workflows verstehen

Ein Workflow bezeichnet eine Verkettung einzelner Services mit definierten aufeinanderfolgenden Arbeitsschritten. Bei dieser systematischen Prozessausführung ist die Standardisierung besonders wichtig, denn dadurch werden nicht nur eine Automatisierung und Leistungsmessungen ermöglicht, sondern auch Performanceoptimierungen erreicht. Übergeordnetes Ziel einer digitalen Workflow-Modellierung ist die Wert- beziehungsweise Effizienzsteigerung. Für eine optimale Umsetzung in der Praxis haben sich die Handlungsempfehlungen des weltweit anerkannten Best-Practice-Standards ITIL® durchgesetzt.



Service management von IT- & Non-IT-Prozessen

Synergieeffekte nutzen

Schnelle Lösungen bei Supportanfragen und technischen Störungen – die Idee einer toolbasierten zentralen Anlaufstelle für Services stammt ursprünglich aus dem IT-Support. Dieses Konzept einer Standardisierung erprobter Verfahren und Bündelung bei der Informationsverarbeitung mittels Service-Desks lässt sich auch von anderen Abteilungen aufgreifen, sodass auch dort Anfragen aller Art schneller und effizienter gelöst werden.

Mit einer zentralen Softwarelösung ergeben sich massive Synergieeffekte und Einsparpotenziale, vor allem dann, wenn abteilungsübergreifende Workflows vereinfacht und optimiert werden. Über Schnittstellen kann diese Kollaboration auf externe Partnerunternehmen und Lieferanten ausgeweitet werden. In Summe werden Geschäftsprozesse durch eine zentrale ESM-Lösung besser plan-, steuer- und messbar. Je mehr Abteilungen ihre Prozesse über eine einheitliche Servicemanagement-Lösung vernetzen, desto schneller wird der Return on Investment erreicht.

Was wir unter ESM verstehen

Enterprise-Service-Management ist eine Erweiterung des IT-Service-Managements, wobei sich die strukturierte Bearbeitung von Serviceanfragen über einen Service-Desk nicht auf die IT-Abteilung beschränkt, sondern abteilungsübergreifend auf alle Geschäftsbereiche übertragen lässt. Die IT-Abteilung stellt hierbei sicher, dass die unternehmensweite technische Infrastruktur störungsfrei genutzt werden kann. Nur so lassen sich Services effizient erbringen und die digitale Transformation weiter vorantreiben.

Beispiele aus der Praxis



Auslagerungsmanagement nach MaRisk im Bankenumfeld

Banken und andere Finanzdienstleister sind gesetzlich nach MaRisk dazu verpflichtet, Auslagerungen transparent zu gestalten und dabei ein effizientes Risikocontrolling sicherzustellen. Denn die Gesamtverantwortung für ausgelagerte Prozesse ist nicht an beauftragte Unternehmen delegierbar. Um die damit verbundenen komplexen technischen Anforderungen zu erfüllen, ist eine leistungsstarke IT-Lösung notwendig, mit der ausgelagerte Prozesse und Aktivitäten verwaltet, dokumentiert und auftretende Risiken aktiv gesteuert werden.



Zum Whitepaper



Digitalisierung von Serviceleistungen im Healthcare-Sektor

Krankenhäuser, Universitätskliniken und andere Einrichtungen im Pflege- und Healthcare-Umfeld setzen auf zentrale IT-Lösungen für das strukturierte Management von internen und externen Dienstleistungen.

Über ein Self-Service-Portal werden alle häufig benötigten Services digital abgewickelt, sodass Kommunikationswege verkürzt werden. Dieses Vorgehen macht Arbeitsabläufe effizienter, schneller und sie können fehlerfrei durchgeführt werden.



Zum Whitepaper



Softwaregestützte Beschaffungsprozesse im Baugewerbe

Baukonzerne setzen im Bereich Material- und Equipmentbeschaffung auf digitale Lösungen. Eine webshopbasierte Service- und Asset-Management-Software sichert hierbei einen reibungslosen Prozessablauf.

Mithilfe einer Komplettlösung lässt sich die Wertschöpfungskette auch dahingehend umstrukturieren, dass Dienstleistungen an Lieferanten und Zulieferer ausgelagert werden, wodurch zusätzliche Ressourcen wieder frei werden.



Zum Whitepaper



Unabhängige Lösung

Vom kleinen Mittelständler bis zum Global Player: Wir unterstützen alle Unternehmen bei der Digitalisierung und Automatisierung von IT- und Non-IT-Services. OMNITRACKER wird in sämtlichen Branchen und Unternehmensgrößen eingesetzt. Dank unserer Erfahrung und Flexibilität bedienen wir alle Wirtschaftszweige sowie Nischenbranchen mit Individuallösungen.

Zufriedene Kunden



COMMERZ REAL 

SIEMENS

 HUK-COBURG

 EnBW

 STRABAG



Essener Systemhaus

DAIMLER



Über OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg und internationalen Niederlassungen ist Spezialist für ITIL®4-zertifizierte IT- und Enterprise-Service-Management-Software mit Fokus auf modellierbare Workflows und Prozessautomatisierung. Schnittstellen, BI-Reportings und modulare Applikationen erweitern den Funktionsumfang der Komplettlösung OMNITRACKER.

OMNINET ist nach ISO-Standard zertifiziert und liefert seit über 25 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. OMNITRACKER ist die branchenunabhängige Softwarelösung für eine ITIL®4- und DSGVO-konforme Umsetzung individueller Digitalisierungsstrategien.

Kontakt

OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH

Dr.-Otto-Leich-Straße 3
90542 Eckental

+49 (9126) 25 979-0
sales@omninet.de
www.omnitracker.com