



## Uw IT services onder controle: SAP CRM IT Servicedesk

De IT service desk is de ingang voor al het contact vanuit uw business richting uw IT afdeling. Dit kan via verschillende kanalen. Bijvoorbeeld op basis van e-mailadres waarbij op basis van het geregistreerde e-mailadres de betreffende medewerker geïdentificeerd en de contacthistorie getoond wordt. Real Support heeft een kant en klare inrichting voor de IT servicedesk klaar liggen voor implementatie.



## Mogelijkheden van de SAP CRM IT servicedesk:

### **Service request management:**

Een service request is een gebruikers gerelateerd verzoek voor een service. Deze kan door de servicedesk geregistreerd en gevolgd worden.

### **Incident management:**

Een incident is een gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de normale werking van het systeem of dienst, of die onderbreekt of de kwaliteit vermindert. Aan een incident wordt een prioriteit gekoppeld en via de kennisdatabase wordt voor een reeds bekende oplossing gezocht. Mocht deze niet bestaan en er zijn meerdere incidenten van hetzelfde soort, dan kan een probleem aangemaakt worden.

### **Problem management:**

Een probleem wordt gedefinieerd als een onbekende onderliggende oorzaak voor een of meerdere incidenten. Problemen kunnen worden aangemaakt op basis van een incident maar ook afzonderlijk. Problemen worden gecategoriseerd en geprioriteerd en op basis van een probleem kunnen een of meerdere changes worden aangemaakt.

### **Change management:**

Een RFC wordt gebruikt om een wijziging te realiseren binnen de huidige IT infrastructuur. Een RFC gaat normaliter door een goedkeuringsproces waarbij de kosten tegen een business case (verwachten opbrengsten en risico's) worden gehouden om te kijken of de change rendabel is om uit te voeren.

### **Service level management:**

Service level management is binnen CRM een sturingsmiddel voor de IT organisatie op basis van afspraken. SAP CRM definieert services als producten die aan een service contract worden gekoppeld. Deze contracten worden gekoppeld aan service tickets. (incident, service request etc.)

### **Kennis management:**

Deze functie kan worden gebruikt om informatie op te slaan en te zoeken. Op basis van handleidingen FAQ's, voorgaande incidenten, problemen en/of changes uit het verleden kan informatie worden opgehaald om een huidig incident of service request te beantwoorden.

### **Integratie met SAP solution manager:**

CRM IT service management kan volledig worden geïntegreerd met de solution manager CHARM processen om wijzigingsverzoeken af te handelen in SAP omgevingen. De RFC in de IT service desk activeert het CHARM proces in solution manager met alle informatie van het betreffende verzoek. De veranderprocessen worden op deze manier via solution manager beheerd incl. alle functies die solution manager daarvoor biedt. (bijvoorbeeld het testproces).

### **IT self service processen:**

De SAP IT SM oplossing heeft een ingebouwde self service portal waarin een aantal basis processen door de eindgebruiker zelf kunnen worden afgehandeld. Een voorbeeld van een self service scenario is dat een gebruiker zelf zijn eigen wachtwoord kan resetten, waardoor er geen helpdeskmedewerker aan te pas hoeft te komen en de gebruiker direct weer verder kan werken. Ook extra rechten, functies of systemen kunnen (met behulp van een goedkeur flow) geautoriseerd worden aangevraagd.

### **Meer weten?**

Wilt u meer weten over de SAP CRM IT Servicedesk en de voordelen die dat uw organisatie kan opleveren? Neem dan vrijblijvend contact met ons op of kijk op onze website voor meer informatie.

Wij helpen u graag verder!



Real Support bv