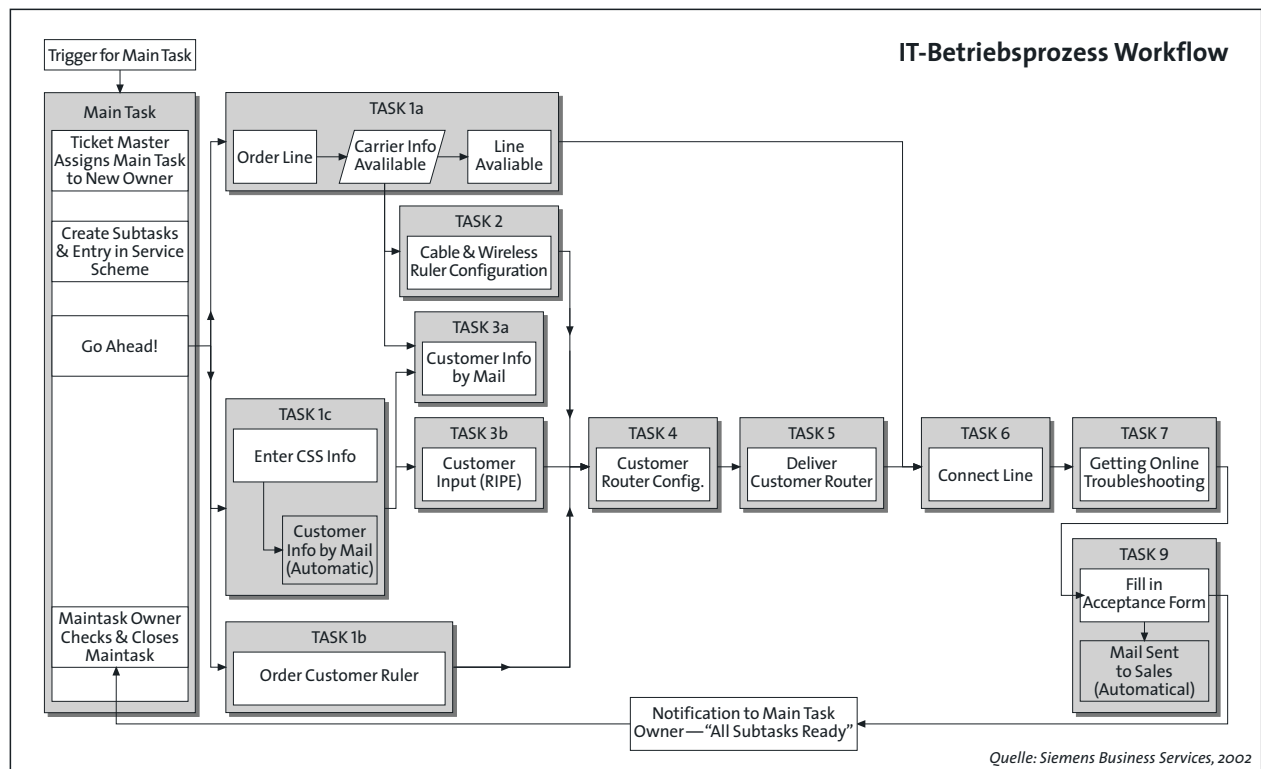


HDIG Best Practices:

IT-Betriebsprozesse effizienter gestalten mit DSD Advanced Tasking Workflow-Unterstützung



Vortragender: Johannes Waldenberger
(Siemens Business Services, Remedy Skilled Professional)

16. April 2002 , 18.00–19.30 Uhr
CON.ECT Eventcenter, 1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

Bei freiem Eintritt

IT-Betriebsprozesse effizienter gestalten mit DSD Advanced Tasking Workflow-Unterstützung

Die aktuellen Herausforderungen Kostendruck und Produktivitätsgewinn erfordern auch effizient ablaufende IT-Betriebsprozesse. Viele Unternehmen haben die zweifellos notwendige Definition ihrer IT-Prozesse bereits umgesetzt, stehen bei der qualitativen Umsetzung dieser Vorhaben wegen entweder gar nicht vorhandenen oder unzureichenden Tools, die eine automatisierte Steuerung und Kontrolle der Abläufe erlauben, vor einer unlösbaren Aufgabe.

Um diesem Problem Rechnung zu tragen, hat Siemens Business Services auf Basis des Action Request Systems von Peregrine Systems (früher Remedy) ein universell einsetzbares Workflow-Management-System, das Modul **DSD Advanced Tasking** entwickelt.

Die Einsatzmöglichkeiten dieses Moduls reichen von Antragsabwicklung über Auftragssteuerung und Change-Management bis hin zur Steuerung komplexer Errichtungsgeschäfte.

DSD Advanced Tasking erlaubt mit einfacher Handhabung die Abbildung und laufende Pflege komplexer Prozesse durch Festlegung der einzelnen Arbeitsschritte in sogenannten Templates.

In diesen Templates ist zu jedem Prozessschritt definiert:

- Wer (z.B. Person od. Supportgruppe)
- Wann (Termin, in Abhängigkeit von den anderen Arbeitsschritten)
- Was (z.B. Arbeitsanweisung)

Zusätzlich kann jeder Task eine Verknüpfung mit einem Eintrag aus einer beliebigen Datenform (z. B Ticket, Asset, ausgefülltes Bestellformular, etc ...) mitführen.

Nutzen von DSD Advanced Tasking

- Einmal festgelegte Prozesse können immer wieder nach gleichem Schema abgefahren werden.
- Automatische Verständigung der Supportgruppen bzw. Bearbeiter zum richtigen Zeitpunkt.
- Einzigartige Übersicht über Status der einzelnen Tasks.
- Komplette Dokumentation aller Arbeitsschritte
- Universell einsetzbar

Anmeldung

An
CON.ECT Eventmanagement
Kaiserstraße 14/2, A-1070 Wien
Tel.: +43 - 1 - 522 36 36 - 36
Fax: +43 - 1 - 522 36 36 - 10
E-Mail: events@conect.at

Ich melde mich kostenfrei zur Veranstaltung „IT-Betriebsprozesse effizienter gestalten mit DSD Advanced Tasking Workflow-Unterstützung“ am 16. April 2002 an.

Anmeldung auch unter:
<http://www.conect.at/events2002/>

Firma:	
Name:	
Funktion:	
Straße:	
PLZ:	Ort:
Straße:	
Tel.:	
Fax:	
E-Mail:	
Datum:	Unterschrift: