

Pressemitteilung

Mit weiteren Software-Features: DCON bietet Komplettpaket für das Enterprise Service Management

Eine Organisation, die für ihr Service Management auf eine geeignete Softwarelösung setzt, spart Zeit und Kosten. Wo Service-Prozesse softwarebasiert gesteuert und automatisiert werden, steigen Service-Qualität und Kundenzufriedenheit. Vor allem dann, wenn eine einzelne Software erlaubt, die wichtigsten dieser Service-Prozesse zentral zu managen. Mit dem jüngsten Release aus dem Hause DCON liefert das Beratungs- und Softwareunternehmen das Komplettpaket im Enterprise Service Management.

Über zehn Jahre ist es her, dass die DCON Software & Service AG das Debüt ihrer Standardsoftware IT-SPS feierte. Bis heute hat sie das damalige Tool am Entwicklungsstandort Kaiserslautern kontinuierlich weiterentwickelt – hin zu einer einzigartigen Komplettlösung für das Enterprise Service Management: IT-SPS ermöglicht es Unternehmen und öffentlichen Institutionen, alle Aktivitäten, Beteiligten und Prozesse ihres Service Managements automatisiert und zentral zu steuern.

Das Herz von IT-SPS: Die Workflow Engine

Die optimale Softwarelösung für das Service Management ist eine Entlastung für Service-Erbringer und ein Garant für die gleichbleibend hohe Qualität aller Services. Dafür muss sich die Toollösung an das Unternehmen anpassen, das seine Service-Prozesse managen möchte – nicht umgekehrt. IT-SPS bildet Brücken zur bestehenden Systemlandschaft eines Unternehmens und lässt sich flexibel in jede Umgebung integrieren.

Das Ziel: Aus allen beteiligten Prozessschritten, Rollen und Services sollen automatisierte Arbeitsabläufe werden, die auf das einzelne Unternehmen zugeschnitten sind. Für den Aufbau dieser Abläufe braucht es eine Workflow Engine, die ebenso mächtig wie handhabbar ist. Selbst komplexeste Workflows erstellen und bearbeiten Anwender in IT-SPS ganz einfach per Drag and Drop – für jedes nur denkbare Szenario im Request Fulfilment.

IT-SPS hat einen klaren Fokus, mit dem es zur bewährten Lösung anspruchsvoller Kunden geworden ist: Den Service-Prozess mit dem höchsten Standardisierungsbedarf, die Service Anfrage, löst die Software durch ein intuitives Self Service-Portal. Wo ein Tool als Schnittstelle zwischen Service-Verantwortlichen und -Empfängern dient, sorgt es für ein reibungsloses, professionelles und automatisiertes Service-Erlebnis. Damit das jedoch so bleibt, muss das Tagesgeschäft eines Unternehmens von Störungen und Änderungen in der Service-Landschaft möglichst unberührt bleiben.

Jahrelange Expertise trifft auf professionelle Erweiterung

Seine langjährige Expertise im Request Fulfilment hat DCON deshalb jetzt mit den zahlreichen Anforderungen von Incident, Problem und Change Management zusammengebracht. Das Ergebnis präsentiert das Unternehmen im aktuellen Software-Release: Service-Verantwortliche greifen über die neue Kachel ‚Ticket Management‘ ab sofort auf einen völlig neuen Bereich in IT-SPS zu.

Entlang der vier verschiedenen Ticket-Typen ‚Incidents‘, ‚Problems‘ und ‚Changes‘, ist dieser Bereich vollständig der standardisierten Behandlung auftretender Service-Störungen und -Änderungen gewidmet. Um beispielsweise von einem geplanten Change jederzeit auf das auslösende Problem zu gelangen, lassen sich all diese Tickets miteinander verknüpfen. Das Ticketmanagement in IT-SPS kann dabei direkt auf alle Informationen zu jedem betroffenen Service zugreifen – weil sie bereits in dessen umfassenden Configuration Management System angelegt sind.

Mit dem aktuellen Release aus dem Hause DCON lässt sich im Falle einer Servicestörung sicherstellen, dass der jeweils definierte Betriebszustand schnell wiederhergestellt wird. Spätestens dank der jüngsten Ergänzung zu den zahlreichen weiteren Service-Prozessen, die über IT-SPS zentral gemanagt werden, ist die Enterprise Service Management-Lösung damit heute vor allem eins: eine runde Sache.

Die DCON Software & Service AG ist ein mittelständisches Software- und Beratungsunternehmen mit Hauptsitz in Kaiserslautern und weiteren Standorten in Stuttgart und Bremen.

DCON unterstützt das IT-Service Management großer Organisationen, öffentlicher Einrichtungen und eigenständiger IT-Service-Provider durch die eigene Standardsoftware IT-SPS, Beratung und Dienstleistungen zu IT-Services sowie Spezialsoftware anderer Anbieter. Das Unternehmen überzeugt seine Kunden mit überdurchschnittlicher Leistung und dem Anspruch, exzellenten Service zu erbringen. Dabei hat die wertschätzende Zusammenarbeit mit den Kundenansprechpartnern für DCON einen besonders hohen Stellenwert. Namhafte Unternehmen wie Daimler, IBM und Siemens vertrauen auf die Leistungen von DCON.

Mit heute über 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist DCON seit 1994 ein stetig wachsendes Unternehmen, das mit dem angebotenen Leistungsportfolio im Markt überzeugt.

Kontakt:

DCON Software & Service AG: Straßburger Allee 4, 67657 Kaiserslautern

PR-Kontakt (Marketing): Marie-Luise Eggers (publicrelations@dcon.de) • +49 631 92082-0