

Pressemitteilung

Den Wissensschatz im Unternehmen sichern – mit einer Software für das Enterprise Service Management

Wissen ist heute zu einem der entscheidenden Erfolgsfaktoren von Unternehmen geworden. Dabei besitzt dieses Wissen seinen großen Wert gerade dann, wenn es an den entscheidenden Stellen im Unternehmen geteilt und bewahrt wird. Innerhalb seiner Softwarelösung für das Enterprise Service Management hat die DCON Software & Service AG jetzt genau einen solchen Ort geschaffen: Die IT-SPS Knowledge Base.

Ob es um interne Abläufe, Definitionen für die eigene Arbeit oder sogar den entscheidenden Wettbewerbsvorteil geht: Jedes Unternehmen verfügt über seine verschiedenen Abteilungen hinweg über ein ganz spezifisches Wissen. Besonders wertvoll ist darunter vor allem das Wissen um entscheidende unternehmensweite Prozesse wie die der Service Organisation. Wird dieses Know-how dokumentiert, gespeichert und zugänglich gemacht, kann es zu einem Erfolgsfaktor für das gesamte Unternehmen werden. Was es dafür braucht, ist eine zentrale Anlaufstelle – die Knowledge Base.

Das Ziel: Selbständig richtig handeln

Die Enterprise Service Management-Lösung IT-SPS bildet alle Service-bezogenen Aktivitäten, Beteiligten und Prozesse eines Unternehmens ab und ermöglicht es, diese komfortabel zu managen. Damit ist die Softwarelösung für jeden einzelnen Mitarbeiter der wesentliche Zugangspunkt zu den Services – sei es, weil der Mitarbeiter die angebotenen Services selbst nutzt oder weil er verantwortlich für deren Bereitstellung ist. In beiden Fällen stellen sich ihm die Fragen zu den zahlreichen Service-Prozessen sehr ähnlich: Von welcher Stelle wird ein einzelner Service bezogen? Wie wird der Auftrag gestartet? Und was wird benötigt, damit er erfolgreich abgeschlossen werden kann?

In unterschiedlichen Kontexten sind die Mitarbeiter eines Unternehmens für ihr Handeln also auf Informationen angewiesen. Während das Service Management die Antworten auf Fragen wie diese einheitlich definieren muss, geht es dem Service-Empfänger vor allem um eines: die Abläufe zu verstehen, um seine Service-Anfragen selbständig in die Hand nehmen zu können. Fündig werden beide jetzt in der IT-SPS Knowledge Base: Hier wird Know-how strukturiert abgebildet.

Von einem Single Point of Contact profitieren alle im Unternehmen

In IT-SPS findet der Service-Empfänger alle Services, die er aktuell nutzt und die für ihn grundsätzlich bestellbar sind. Auf einen Blick erhält er die relevanten Informationen und technischen Details. Doch nicht nur das: Jeder einzelne dieser Services ist auch mit den weiterführenden Informationen der Knowledge Base verknüpft. Von seinem aktuellen Mobilfunk-Vertrag, beispielsweise, ist es nur ein Katzensprung zu den genauen Konditionen, Optionen und Erklärungen – weil die für den Service zuständige IT-Organisation die entsprechenden Artikel vorab in der Knowledge Base angelegt hat. So gelangt der Mitarbeiter vom einzelnen Service stets eigenständig zu den benötigten Informationen in der Knowledge Base, wie auch umgekehrt.

Doch das Wissen, das die Service-Organisation über die Knowledge Base teilt, kann auch ihrem eigenen Bedarf entsprechen. Zum Beispiel dann, wenn die genauen Informationen zur Erbringung eines beliebigen Service als Artikel angelegt und mit dem entsprechenden Service im Katalog verknüpft werden. Das für ihr Tagesgeschäft relevante Wissen finden Service-Verantwortliche dann genau an der Stelle, an der sie auch all ihre Service Management-Aktivitäten komfortabel steuern: in IT-SPS.

Den Wissensschatz tatsächlich ausschöpfen

Mit IT-SPS hat DCON eine Software geschaffen, von der aus alle Prozesse des Service Managements automatisiert gesteuert werden. Zugleich ist sie dank der integrierten Knowledge Base ein Ort, an dem relevante Inhalte strukturiert, geteilt und bewahrt werden können. Über einen Single Point of Contact kann Wissen hier tatsächlich zum entscheidenden Erfolgsfaktor von Unternehmen werden.

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