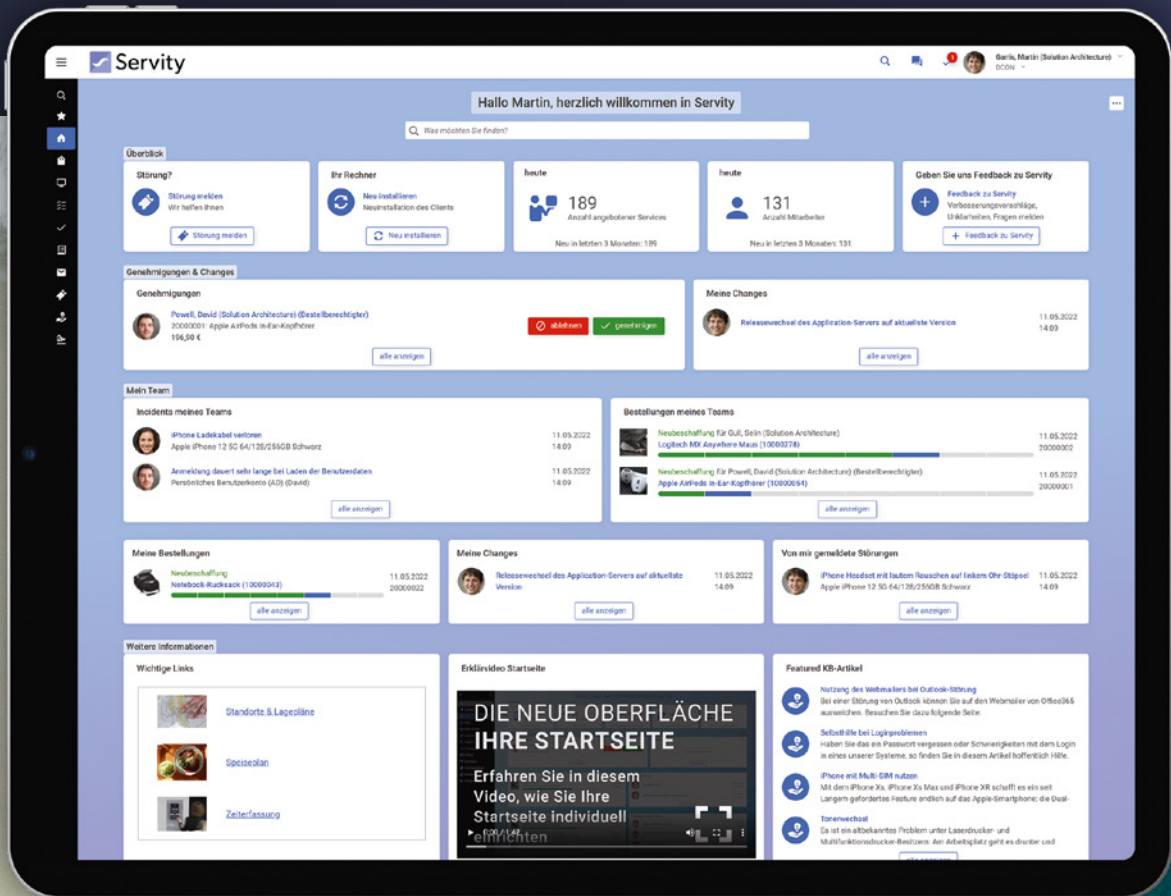




Servity

Enterprise Service Management



Inhalt

- 03** DCON Software & Service AG
- 04** Servity – Der perfekte Botschafter für Ihre IT-Organisation
- 05** Mit Servity liefern, was man verspricht
- 06** Mit Servity realisieren Sie alle ITIL®4 Practices!
- 07** Servity Betriebsmodelle & Servity Lizenzmodelle
- 08** Starke Features für Ihr Enterprise Service Management
- 10** Service Request Management & Service Catalogue Management
- 11** Workflow Engine & CMDB
- 12** Ticketmanagement
- 13** Servity Integration Framework
- 14** Reporting & Dashboarding
- 15** Servity Best-Practice-Implementierung
- 16** Kundenszenarien & unsere Branchenexpertise
- 17** Mittelständische Unternehmen
- 18** Öffentliche Organisationen
- 19** Konzerne
- 20** Multi-Customer- & Multi-Provider-Szenarien
- 21** DCON & Servity: Ihre Partner heute und morgen
- 22** DCON Software & Service AG im Detail

DCON Software & Service AG

DCON wurde 1994 gegründet. In den mittlerweile 25 Jahren stand und steht für uns immer die Zufriedenheit unserer Kunden im Mittelpunkt: Wie können wir die Prozesse Ihrer Service-Organisation optimieren und Sie bestmöglich dabei unterstützen, professionelle Services anzubieten?

Die DCON Software & Service AG wächst von Beginn an aus eigener Kraft und unabhängig von den mitunter starken Bewegungen des Kapitalmarkts. Diese Unabhängigkeit erlaubt es uns, unsere Kunden und Mitarbeitenden in den Mittelpunkt zu stellen. Während sich andere fragen müssen: Was wollen meine Investoren? Können wir uns fragen: Was ist sinnvoll für unsere Kunden, deren Projekte, unsere Plattform und unsere Mitarbeitenden?

Unseren Kunden stehen über 120 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit besonderem Engagement und Liebe zum Detail bei wichtigen Projekten rund um das Thema Enterprise Service Management zur Seite. Der Projekterfolg unserer Kunden liegt unseren Beraterinnen und Beratern sehr am Herzen. Wir kämpfen an vorderster Front, wenn es darum geht, Ziele zu erreichen. Die Konsequenz, mit der wir das tun, unterscheidet uns von so manchem Wettbewerber – das bestätigen unsere Kunden uns immer wieder.

Zu ihnen gehören große Konzerne, öffentliche Organisationen, Service Provider sowie mittelständische Unternehmen. Dadurch überblicken wir den Markt in seiner ganzen Breite.

 **DCON** Service
Management.
Weiter gedacht.



Der perfekte Botschafter für Ihre Service-Organisation

Unsere Welt wird immer digitaler. Dadurch werden Ergebnisse deutlich schneller erreicht, Prozesse gleichzeitig einfacher zugänglich und transparenter sowie Anwender zufriedener.

Kenner der (IT-)Service-Branche wissen um die erheblichen Umwälzungen hinter den Kulissen. Die Zeit wird kurzlebiger, Services intelligenter, Technologien entwickeln sich weiter und die Erwartungshaltung der Anwender steigt nicht zuletzt durch die persönliche Erfahrung als privater Konsument. Dort funktionieren Apps und Cloud-Services „einfach so“ und von überall. Und das alles mit einer teilweise herausragenden Customer Experience.

Viele Service-Organisationen wollen ihren Kunden eine vergleichbare Customer Experience bieten. Erfolgreiche Organisationen haben bereits erkannt, dass es hier vor allem um die professionelle und positive Präsentation sowie problemlose Bereitstellung der angebotenen Services geht. Der Kunde erwartet Services, die Lust darauf machen, sie zu nutzen.

Mit Servity schaffen es Service-Provider und Service-Organisationen, ihre Services schnell verfügbar zu machen und effizient zu betreiben. So präsentieren sie sich und ihre Services im bestmöglichen Licht. Servity ist der perfekte Botschafter für Service-Organisationen!

Mit Servity liefern, was man verspricht

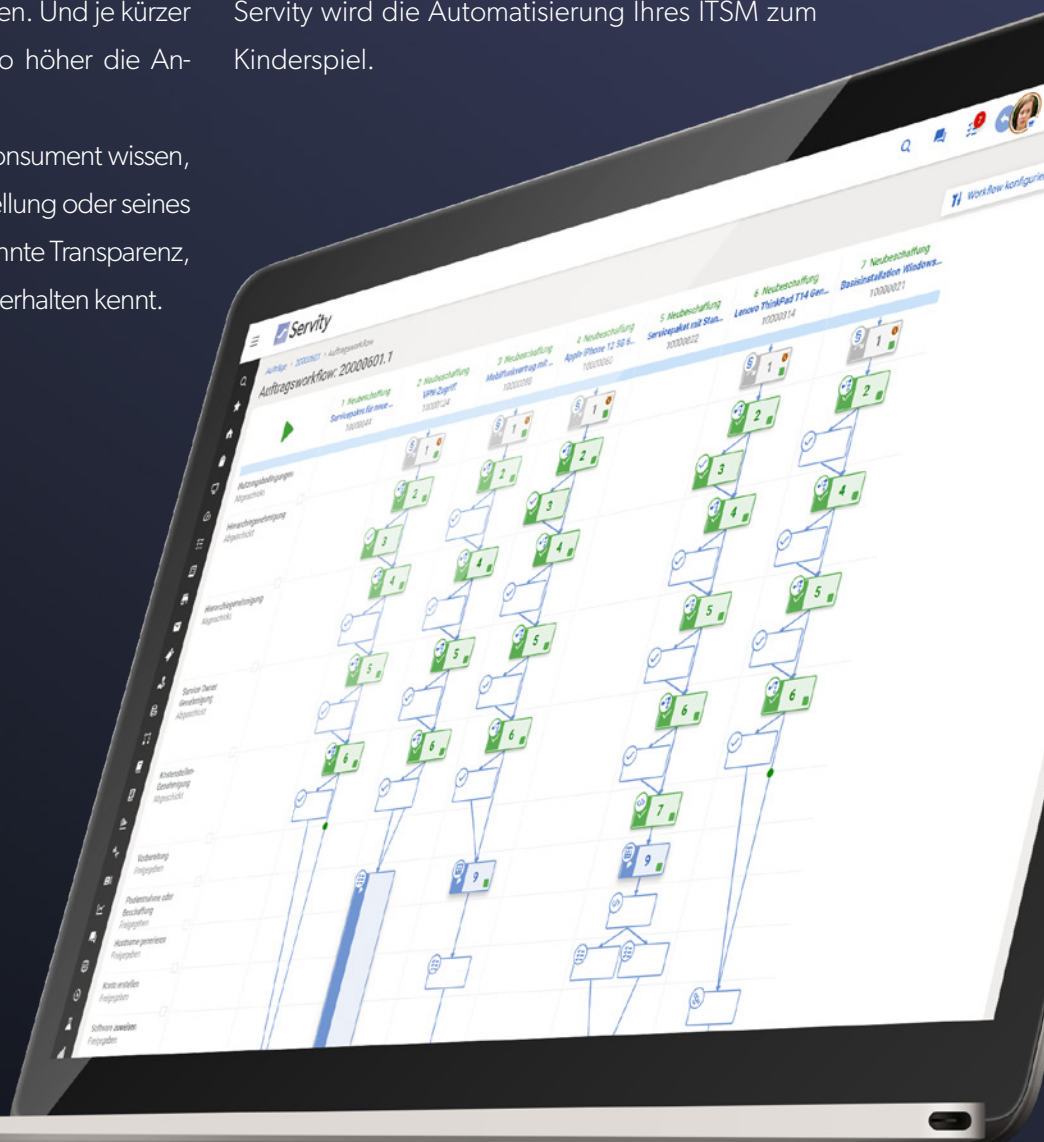
Die angeforderten Services möglichst schnell für die Anwender bereitzustellen: darin liegt einer der großen Mehrwerte, die eine Service-Organisation ihren Anwendern liefern kann. Sonst fragt sich der Fachbereich schnell: Warum nicht die Client-Hardware beim Elektrofachmarkt kaufen, statt wochenlang auf die IT zu warten? Oder: Warum die Störung nicht einfach schnell per Online-Tutorial selbst lösen, wenn die IT so lange für das Ticket braucht?

Je besser die IT-Prozesse funktionieren, desto schneller können Requests bedient werden. Und je kürzer die Lösungszeit von Tickets, desto höher die Anwenderzufriedenheit.

Bei all diesen Vorgängen will der Konsument wissen, wie der Status seiner Anfrage, Bestellung oder seines Tickets ist. Kurzum: Er will die gewohnte Transparenz, die er aus seinem privaten Konsumverhalten kennt.

Im Hintergrund passiert eine Menge: von der Einholung von Genehmigungen über die Beschaffungsentscheidungen bis hin zur automatisierten Erstellung von Accounts, Konten und Verrechnung. Automatisierung macht in jedem Sizing Sinn, da sie ermöglicht, sich wiederholende Aufgaben effizient und fokussiert zu bearbeiten. Die Anbindung von Umsystemen spielt dabei eine wichtige Rolle.

Mit der extrem performanten Workflow Engine und dem flexiblen Schnittstellen-Framework von Servity wird die Automatisierung Ihres ITSM zum Kinderspiel.



Mit Servity realisieren Sie alle ITIL®4 Practices!

Mit Servity realisieren Sie alle ITIL®4 Practices!

Servity trägt in 19 von 19 ITIL®4 Practices das anerkannte Gütesiegel Accredited Tool Vendor Platinum von PeopleCert. Die Akkreditierung von PeopleCert ist die einzige Software-Zertifizierung auf dem Markt, welche ganzheitlich die ITIL-Kompatibilität des Tools sowie die ITIL-Kompetenz der Organisation verbindlich bestätigt.

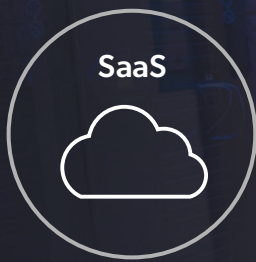
Unsere Kunden können darauf vertrauen, dass sie mit Servity bereits heute eine Plattform einsetzen, die auch zu ihren Anforderungen der Zukunft passt. Darauf sind wir sehr stolz!

- ✓ Monitoring and Event Management
- ✓ Incident Management
- ✓ Service Request Management
- ✓ Problem Management
- ✓ Service Catalogue Management
- ✓ Service Level Management
- ✓ Capacity and Performance Management
- ✓ Availability Management
- ✓ Service Continuity Management
- ✓ Information Security Management
- ✓ Change Enablement
- ✓ Relationship Management
- ✓ Deployment Management
- ✓ Release Management
- ✓ Knowledge Management
- ✓ Measurement and Reporting
- ✓ Service Configuration Management
- ✓ Supplier Management
- ✓ Financial Management



Servity Betriebsmodelle

Servity ist universell einsetzbar. Wir unterstützen sowohl sämtliche Cloud-Szenarien als auch den Betrieb in Ihrer eigenen Infrastruktur. Mehr noch: Gerne betreiben wir für Sie die Servity Instanzen auch in Ihrer On-Premises-Umgebung.

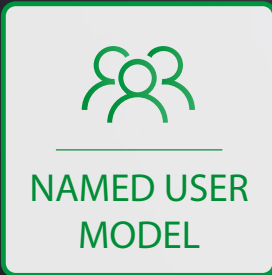


Sie setzen auf das moderne Cloud-Produkt zu Servity und beziehen "Servity as a Service". Wir hosten die ESM-Plattform Servity innerhalb der Cloud-Computing-Plattform Azure von Microsoft mit Datenhaltung in West-europa oder alternativ in Deutschland.



Sie hosten Servity in Ihrem eigenen Rechenzentrum oder Ihrer eigenen Cloud. Dieses Szenario bietet Ihnen maximale Flexibilität in Hinblick auf die Integration und das Zusammenwirken von Servity mit Ihrer Systemlandschaft. Auch in diesem Modell bieten wir umfangreiche Betriebsdienste an, um Ihren On-Premises-Einsatz von Servity optimal zu gestalten.

Servity Named User Lizenzmodell



Unser Lizenzmodell ist simpel, modern und ideal auf die Bedarfe unserer Kunden abgestimmt:
Wir lizenzieren die Named User Ihrer Organisation.

Starke Features für Ihr Enterprise Service Management

Service Bundles

KI: Chatbot

UI-Automatisierung

Automatische Service-Kündigung

Knowledge Base

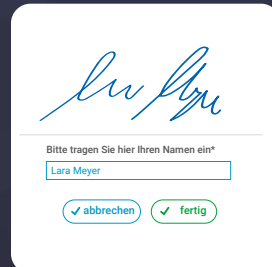
Workflow Engine

Software Inventory

Selbtpflegende CMDB

Dashboards

Abrechnung



Digitale Unterschrift

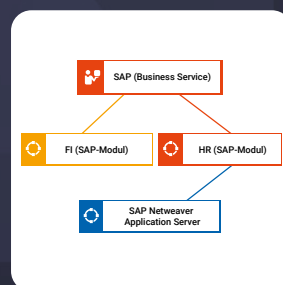
Bestellhinweise

Vertragsmanagement

Impersonation

Mobile Store

Sammelaktionen



Service Mapping

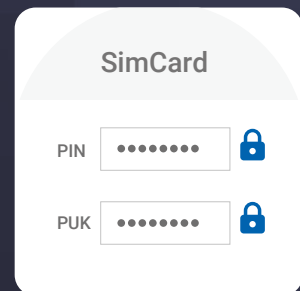
Zugriffsberechtigungsmanagement

Service-Aktionen



User Self Service

Software Metering



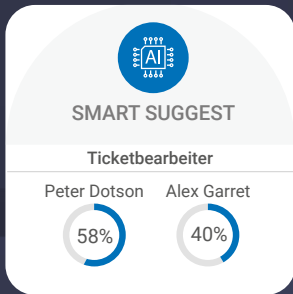
Encryption Engine

Eskalationsmanagement

Massenrollouts
z. B. Win 11 Rollout

Cloud Service Management





KI: Intelligente Ticketklassifikationen

Mandantenfähigkeit

Datenmodelländerungen zur Laufzeit

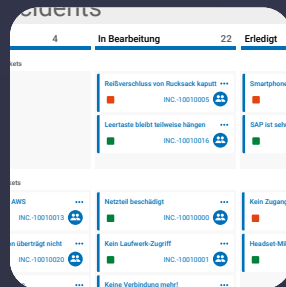
Pooling & Lagerverwaltung



Predictive Maintenance

Event Engine

Terminmanagement



Kanban Boards

Betriebssystem-Migrationen

Service Desk Workspace

SLA Management

Multi-Provider-Szenarien

Automatische CMDB-Erstellung



Mobile Approval

Multi-Customer-Szenarien

Intelligentes Ticketmanagement

Social Services

Nutzungsbedingungen

Integration Framework

REST, Replikation, Remote Object Synchronizer & eigenes Schnittstellen-Framework



Change-Kalender

Multi-Warenkörbe

Budgeting, Charging, Accounting

Lizenzmanagement

Vollständige

Best-Practice-Implementierung

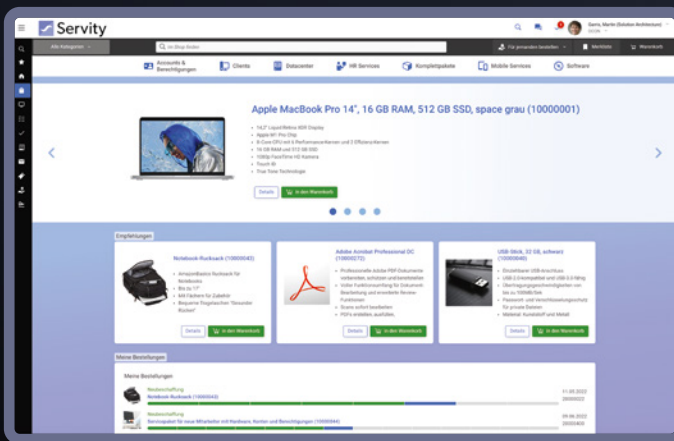


Service Request Management & Service Catalogue Management

Hier sind Ihre Schaufenster zu Ihren Usern: Der Shop, der Arbeitsplatz und die Landingpage werden ab sofort die zentralen Anlaufstellen für Ihre User in Servity sein und die Leistung Ihrer IT-Organisation im besten Licht zeigen!

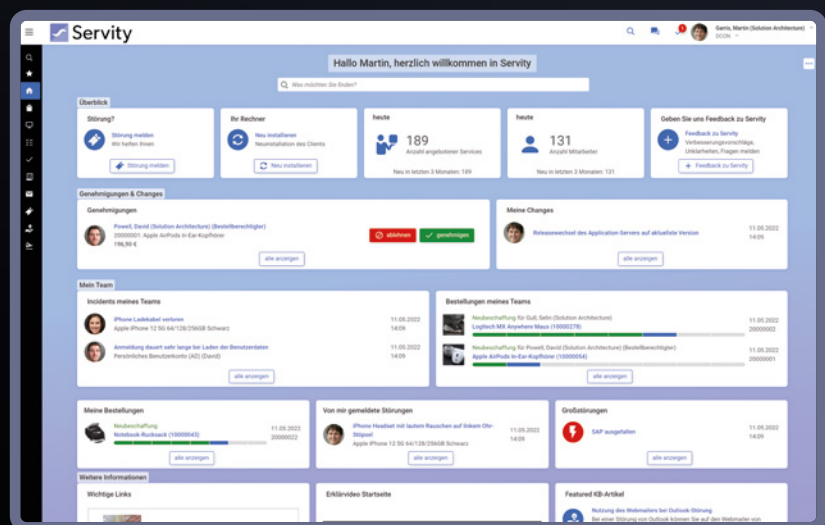
Und noch mehr: Ihre IT-Organisation findet hier die ganze Power zur Delivery hervorragender Services mit dem passenden Automatisierungsgrad. Sie profitieren von starken Features, wie bspw. der Workflow Engine.

Ab Tag 1 erhalten Sie im Service Request und Service Catalogue Management:



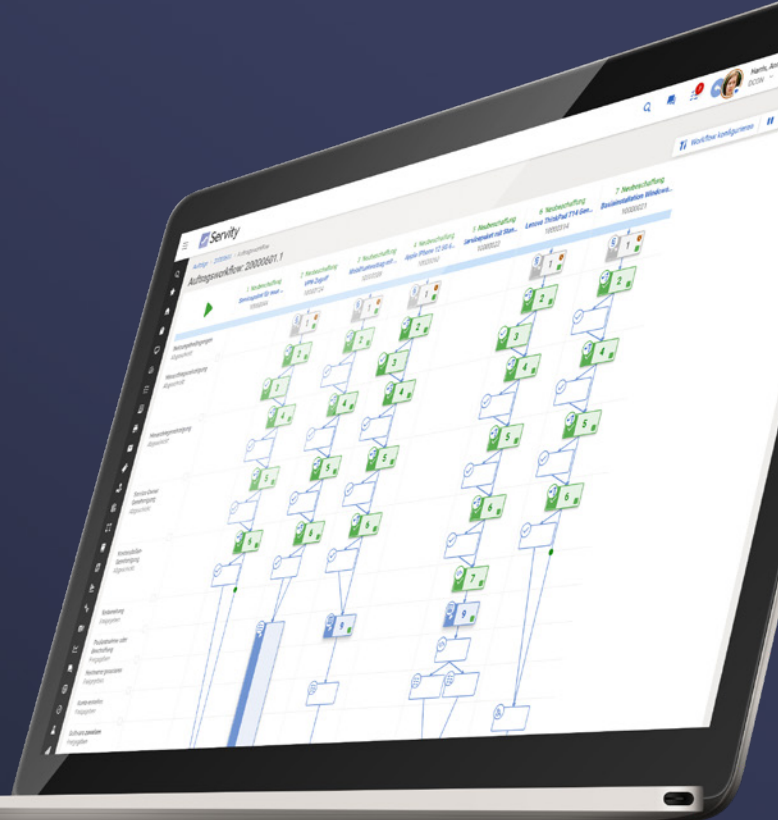
- ✓ **Shop** inkl. Servicekategorien, Startseite, Warenkorbfunktion
- ✓ **Landingpage, Arbeitsplatzsicht**
- ✓ **Formulare**
- ✓ **Aktionen**
- ✓ **Eskalationen**
- ✓ **Auftragsstatusmodell**
- ✓ **Katalogstruktur u.v.m.**

- ✓ **Workflows** für Geschäftsvorfälle inkl. SLTs
- ✓ **Massenaktionen**
- ✓ **Anbindungen**
- ✓ **Aktivitätsvorlagen**
- ✓ **Regellisten**
- ✓ **Rollen**



Workflow Engine

Die Workflow Engine ist eine zentrale Automatisierungskomponente in Servity. Hier werden alle Abläufe pro Service und Geschäftsvorfall abgebildet, strukturiert verfolgt und systematisch gesteuert. Ganz gleich, ob manuelle Aufgaben, automatische Entscheidungen, das Antriggern von Umsystemen, automatische Datenabgleiche, Aufgaben für Dienstleister – jeder noch so komplexe Prozessschritt kann hiermit abgebildet werden. Servity synchronisiert die einzelnen Aktivitäten intelligent in Workflowphasen und stimmt somit den Verlauf der Workflows optimal aufeinander ab. Selbstverständlich steht die mächtige Workflow Engine auch in anderen Servity Modulen, wie dem Ticketmanagement zur Verfügung.



CMDB Database

Hier entstehen zuverlässige Daten in Echtzeit. Und insbesondere: automatisiert, denn die CMDB in Servity befüllt und pflegt sich selbst. Dank der End-to-End-Prozessabbildung aktualisieren sich Ihre Asset-Daten automatisch, ohne dass Sie einen Klick

selbst ausführen müssen. Das heißt: Ihre Datenbasis ist immer aktuell und richtig. Außerdem ist Ihre Datenbasis immer verfügbar, sodass Sie sich diese bspw. über die attraktiven Dashboards in Servity visualisieren lassen können. Die umfangreiche Datenbasis kann ebenso in Folgeprozessen verarbeitet werden. Auch die Service Maps in Servity greifen auf die umfangreiche Datenbasis der CMDB zu und zeigen Ihnen in Impact-Analysen auf einen Blick, welche Auswirkungen bspw. Störungen auf andere Services haben.



Ticketmanagement

Tickets erfassen, strukturieren, bearbeiten und lösen – darum geht es im Ticketmanagement. Servity liefert Ihnen in jedem Ticketmanagement-Modul eine Palette an geradlinigen Funk-

tionen und Features, die dafür sorgen, dass Ihr Ticketmanagement einfach läuft und Ihre Agents alles im Griff behalten.

Dafür implementieren wir mit Servity:

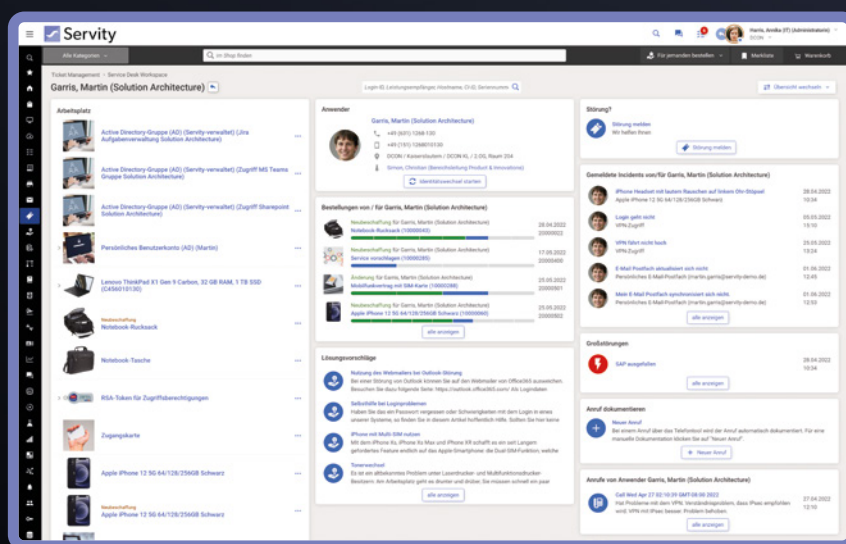
Starten Sie mit diesen Modulen im Ticketmanagement und generieren Quick Wins:

INCIDENT MANAGEMENT

PROBLEM MANAGEMENT

CHANGE MANAGEMENT

Service Desk Workspace



Service Desk Workspace: Die ideale Arbeitsumgebung Ihres Help Desk

Formulare: Passende Eingabefelder für die richtigen Infos an der richtigen Stelle

Knowledge-Base-Artikel: Wir liefern nützliche Guides für Ihre Knowledge Base oder binden eine externe an

Intelligente Gruppierung: Sinnvolle Ticketstrukturen für effizienteres Abarbeiten der Anliegen

Verknüpfung mit CMDB & Datenmodell: So entsteht Durchgängigkeit und Datenkonsistenz

Wenn Sie sich für Servity entscheiden, liefern wir Ihnen die Servity Best-Practice-Implementierung gleich mit aus. Sie enthält zahlreiche vorimplementierte und vorkonfigurierte Features, die für Sie "ready-to-use" sind. Diese sind bspw. Kalender und Konfliktmeldungen, Verwaltung OLA und SLA inkl. Zeiterfassung am Ticket, Vertragsdaten(import), Definition diverser Incident- und Change-Typen, Messwerte und Messwertdefinitionen.

Kanban Boards



Statusmodell und Ticketprozesse: Sie bestimmen, welche Schritte Ihre Tickets durchlaufen

Eskalationsmechanismen:
So gelangt ein Ticket auf eine andere Ebene

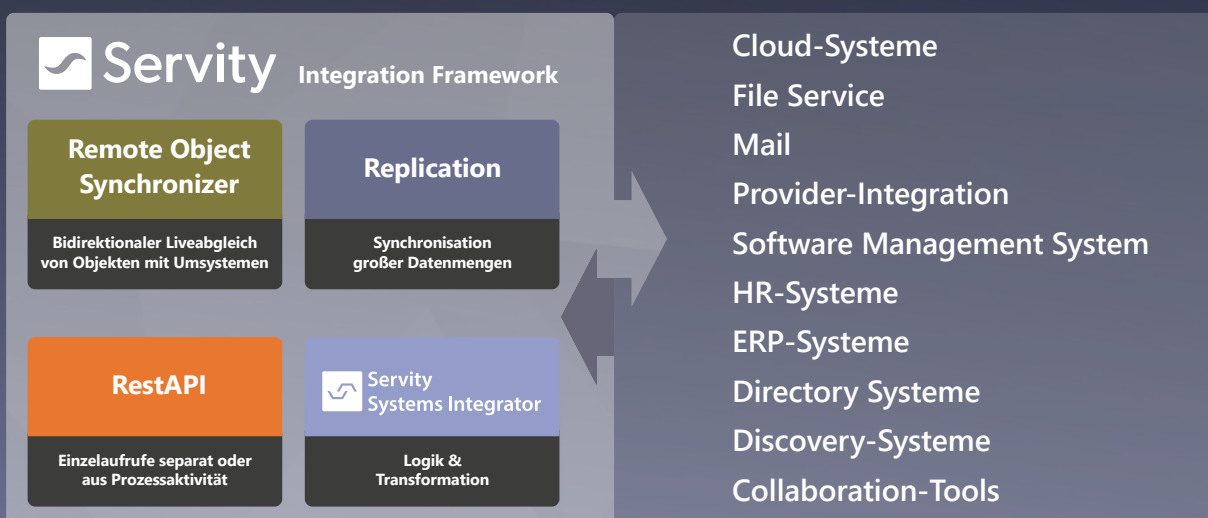
Kanban Boards: Für die effiziente Zusammenarbeit bspw. in Ihrem Service Desk

Ticketverknüpfungen: Mechanismen für eine automatische Ticketzuordnung

Servity Integration Framework

Jedes Unternehmen und jede Organisation setzt auf eine meist umfangreiche Systemlandschaft, in der jedes System einen bestimmten Zweck erfüllt. Optimal ist, wenn diese Systeme miteinander kommunizieren oder sogar interagieren können.

Mit Servity und dem Integration Framework wird das möglich! Es ermöglicht die Interaktion von Servity mit nahezu jedem Umsystem. Über vier zentrale Komponenten können Sie jedes Einsatzszenario von Servity in Ihrer Systemlandschaft realisieren:



Reporting & Dashboarding

Ein Duo, das Ihnen die Leistung und den Status Ihrer IT so transparent macht wie nie. Mit Servity gehen Sie einen entscheidenden Schritt wei-

ter und erhalten dank der KI-Features nützliche Vorhersagen für proaktives Handeln.

Aufschlussreiche Reports von Beginn an

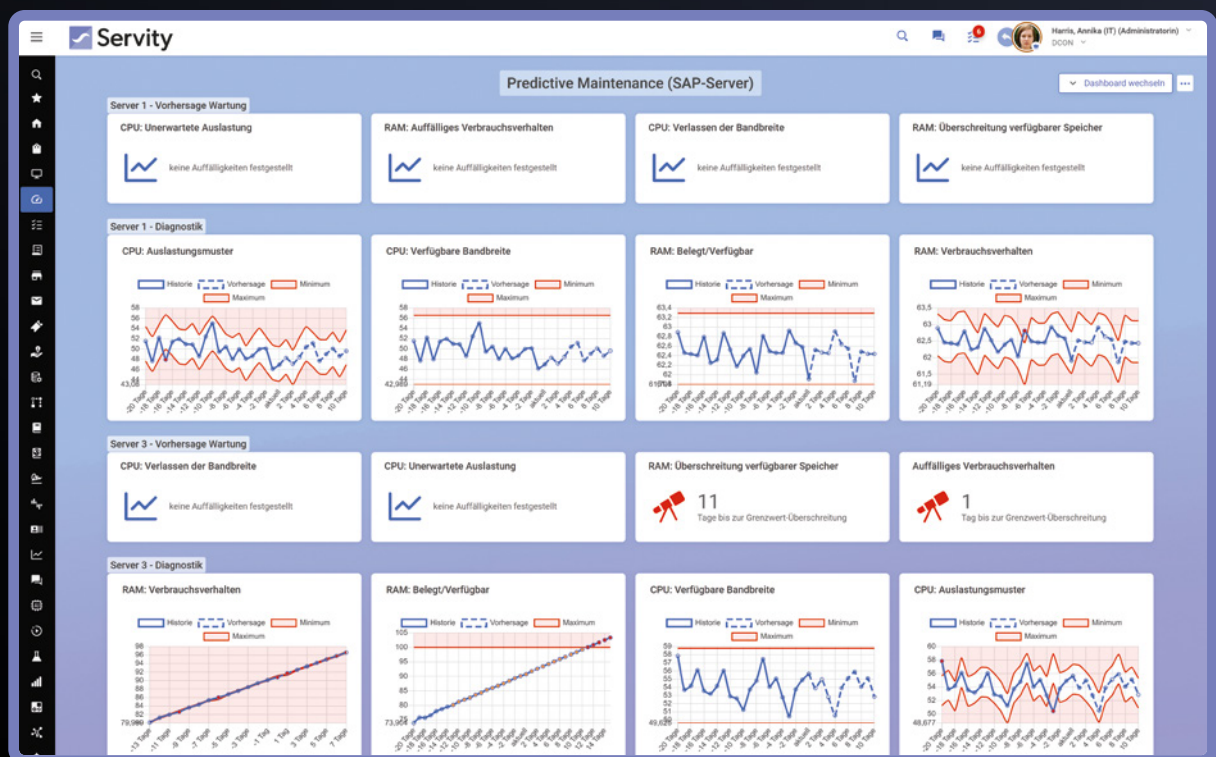
Die durchgängige Datenbasis von Servity ist die ideale Quelle für aussagekräftige Reports. Damit Sie von Anfang an besser handeln können, erhalten Sie bei Auslieferung der Best-Practice-Implementierung von uns Standard-Reports zu: Configuration Items, Services, Accounts, Server,

Aufgaben, Aufträge, Tickets, Changes, Incidents, Known Errors, License Compliance, Pool, Mindestbestand. Bei der Erstellung weiterer Reports unterstützt Sie der grafische Report Designer und Sie erstellen Ihre eigenen Reports in Minuten.

Die Dashboards in Servity: Alle wichtigen KPIs auf einen Blick

Diese Dashboards visualisieren eingängig und ansprechend auch umfangreiche und beliebig komplexe Kennzahlen. Zur Auswahl stehen un-

terschiedliche Diagrammtypen zur idealen Darstellung jeder Datenart.



Erleben Sie die komplette ITIL® -4-Bandbreite in einer Servity Demo. Fragen Sie einen individuellen Demotermin unter presales@dcon.de an!

Best-Practice-Implementierung

Diese Implementierung ist Ihr Werkzeugkasten für ein erfolgreiches Servity Projekt. Warum? Servity ist hier vorkonfiguriert und befüllt mit gängigen, bewährten Komponenten, die jedes ITSM braucht. Unsere Erfahrung aus 25 Jahren und unzähligen Einführungsprojekten zeigt, dass nicht jedes Unternehmen gleich ist, aber

alle zumindest ähnliche Grundbausteine für ihr ITSM brauchen. Denn genau diese Komponenten bringen bei einer Tooleinführung von Anfang an bewährte Standards. Gleichzeitig sind diese Bausteine flexibel konfigurierbar und sorgen damit für eine besonders passende Lösung.



Dashboards

Die extrem hilfreichen Dashboards visualisieren Ihnen anschaulich Ihre Datenmengen – ganz gleich, wie umfangreich diese sind.



Rollen

Wir haben alle gängigen Rollen der Praxis für Sie zusammengestellt und Sie können diese ganz einfach um Ihre eigenen erweitern.



Standard-Konnektoren

Sie erhalten die volle Konnektoren-Palette, u. a. zu ActiveDirectory, ivanti, Baramundi, Exchange, Fileservice.



Reports

Sie zeigen Ihnen alle wertvollen Informationen, damit Sie richtige Entscheidungen treffen können.



Servicekatalog

Ergänzen Sie die zahlreichen Artikel, die hier bereits enthalten sind, ganz einfach und komfortabel.



Workflows

Unser gesamtes Know-how aus unzähligen Prozess-Automatisierungen steckt in diesen Workflows.



Events

Events sind wichtige Werkzeuge für Ihre Automatisierungsvorhaben. Sie schaffen Mehrwerte und eine hohe Qualität von Anfang an.



CMDB-Struktur

Diese CMDB-Struktur passt auf alle Serviceklassen.



... und vieles mehr.

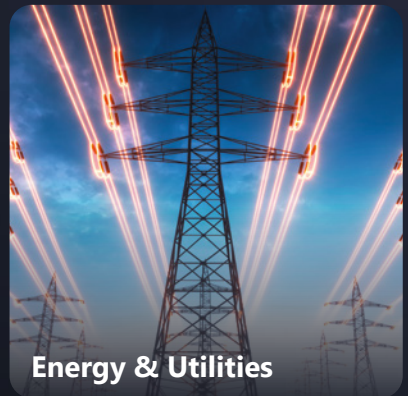
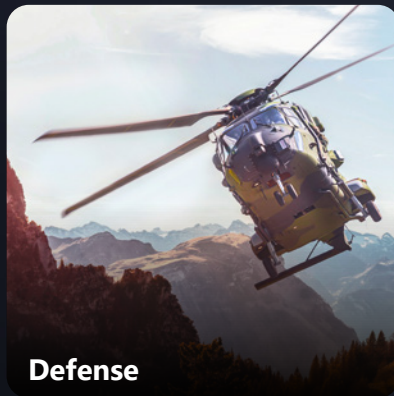
Kundenszenarien

Die Prozesse der IT sind in zahlreichen Organisationen ähnlich. Aber nicht jede Organisation ist gleich. Auch Servity ist in zahlreichen Organisationen unterschiedlichster Branchen im Einsatz. Neben der Branche wirken sich vor allem Organisationsgröße, Reife der IT-Landschaft und die Komplexität der IT-Prozesse sowie gesetzli-

che Regularien auf die Anforderungen an eine ITSM-Plattform aus.

Mit unserer Erfahrung und der tiefen Kenntnis all dieser Anforderungen haben wir Lösungspakete geschnürt, die zu Ihrer Organisation passen! Im folgenden finden Sie nun einen Auszug dieser Lösungen.

Unsere Branchenexpertise



Mittelständische Unternehmen



Im Mittelstand ist es häufig besonders wichtig, eine Plattform schnell einzuführen und ihr Service-Geschäft darüber abzuwickeln. Warum? Für lange Einführungsprojekte gibt es hier einfach keine Zeit und keine Ressourcen. Alles ist hier auf das Kerngeschäft ausgerichtet - auch das ITSM.

Dafür hat DCON ein kompaktes Vorgehen entwickelt, das genau diese Bedürfnisse von mittleren Unternehmen adressiert. Mit wenig initialem Aufwand werden dabei Stammdaten importiert und

die ersten Services innerhalb kurzer Zeit zugänglich gemacht. Die mitgelieferte Best-Practice-Implementierung bietet zudem einen umfassenden Servicekatalog, der sofort genutzt werden kann. Nach Projektstart können die Abläufe weiter automatisiert und Umsysteme flexibel angebunden werden. Mit diesem agilen Ansatz erreichen Sie eine besonders kurze Time-to-Market und ein schlankes Einführungsprojekt. Kein Wettbewerber schafft so viel Nutzen in so kurzer Zeit.

Innerhalb von 2 Tagen:

Step 1:

Einführung Shop mit den mitgelieferten Services/
Import Stammdaten

Step 2:

Hinzunahme weiterer
Services/Workflows

Step 3:

Automatisierung der
Service-Erbringung/
Schnittstellen



Öffentliche Organisationen



Organisationen des öffentlichen Lebens stehen beim Thema Digitalisierung besonders unter Druck. Zum einen verspricht die steigende Automatisierung mehr Effizienz und damit Zeit für wichtige Anliegen. Zum anderen unterstehen viele öffentliche Organisationen zahlreichen Regularien, Gesetzen und Vorgaben hinsichtlich Datentrennung, Prozessverläufen usw.

Servity ist bei zahlreichen öffentlichen Organisationen erfolgreich im Einsatz und bringt gerade hierfür besondere Vorzüge mit, wie:

■ **Mandantentrennung:** Servity bietet die flexible und zugleich trennscharfe Abbildung jeglicher Organisationsstrukturen. Die Datenseparation erfolgt von logischer Trennung durch Berechtigungen bis hin zur physischen Trennung auf unterschiedlichen Instanzen.

■ **On Premises Hosting:** Gerade im deutschen Public Sector ist das Hosting im eigenen Rechenzentrum weit verbreitet. Wir verfügen hier über umfangreiche Erfahrungen und bieten eine breite Palette an ergänzenden Services an.

■ **Verlegefähigkeit:** In diesem speziellen Anwendungsfall können Sie Servity inklusive definierter Datenbestände, Features und Funktionen mitnehmen und vor Ort – auch ohne Netzwerkverbindung – wie gewohnt nutzen.

■ **Servity Integration Framework:** Die Systemlandschaft öffentlicher Organisationen ist besonders heterogen und nicht selten historisch gewachsen. Setzen Sie auch weiterhin auf Ihre bewährten Tools und lassen Sie diese mit Servity interagieren.

■ **Sicherheitsmechanismen & Datenschutz:** Mit Servity setzen Sie Sicherheitskonzepte konsistent bis auf Objektebene um. Datensicherheit und Datensparsamkeit spielen in Servity eine zentrale Rolle. Servity stellt im Standard und per Konfiguration umfangreiche Funktionalitäten zur Umsetzung von Datenschutzkonzepten zur Verfügung.



Konzerne

DICON arbeitet seit 20 Jahren mit Konzernen im Service Management zusammen. Daraus hat sich eine große Expertise in der Organisation und Optimierung von servicebezogenen Vorgehensweisen entwickelt.

Der hohe Reifegrad des Service Managements von Großkonzernen stellt besondere Ansprüche an die Umsetzung der Service-Management-Prozesse in den Tools.

Organisatorische Änderungen wie Umzüge, Standort-Eröffnungen, Mergers & Acquisitions oder Umstrukturierungen können in Servity z.B. über Sammelaktionen gesteuert werden. Der besondere Vorteil: Die gesamte CMDB wird automatisch gepflegt und bleibt jederzeit konsistent. Der Betrieb von Servity ist besonders effizient möglich. Releasewechsel sind sowohl technisch als auch fachlich extrem schlank. Selbst Wechsel

der Major-Releases werden innerhalb kürzester Wartungsfenster – wenn überhaupt erforderlich – mit extrem wenigen Handgriffen innerhalb der Konfiguration durchgeführt.

Servity beeindruckt mit beachtlicher Performance. So werden bei einzelnen Kunden jährlich über 13,8 Millionen Aufträge verarbeitet, ohne dass der Anwender an der Oberfläche auch nur ein Ruckeln spürt.

Servity ermöglicht mit seiner Mandantenfähigkeit und dem synchronisierten Transportmechanismus die Abbildung zentraler Prozesse und lokaler Abweichungen. Unterschiedliche Währungen und Sprachen sowie organisationsbezogene Preise werden dabei natürlich ebenfalls unterstützt.

Servity: innovative Plattform Made in Germany – seit Jahren ohne Emergency Fixes.

- ✓ **Außergewöhnliche Qualität**
- ✓ **Mandantenfähigkeit**
- ✓ **Einfache Skalierbarkeit**
- ✓ **Herausragende Performance**

- ✓ **Features für Organisationen mit hohem Reifegrad**
- ✓ **Plattform kann nicht vercustomized werden**
- ✓ **Releasewechsel mit wenigen Klicks**



Multi-Customer- & Multi-Provider-Szenarien



Spezialisierte Provider bauen Know-how in ihrer Domäne auf und erzielen so Skaleneffekte, die sie befähigen, besonders attraktive Preise anzubieten. Immer mehr Organisationen suchen sich deshalb fähige Service Provider, um das Service-Geschäft weitgehend auszulagern. Outsourcing bleibt ein Trendthema.

Servity ist Multi-Customer-fähig und damit die richtige Plattform für jeden Service Provider. Egal ob der Kunde einen hohen oder niedrigen Individualisierungsanspruch hat: Servity beherrscht sowohl einfache als auch beliebig komplexe Wertschöpfungsstrukturen. Die Veredelung von Services für einzelne Kunden mit höheren Ansprüchen ist dadurch kein Prob-

lem.

Mithilfe des umfangreichen Transportmechanismus in Servity können Prozesse zentral definiert und kundenspezifisch ergänzt oder abgewandelt werden. So sind beispielsweise Genehmigungsprozesse in der Regel stark kundenspezifisch, während der Service Provider die Bereitstellungsprozesse möglichst stark standardisieren möchte.

Das flexible Schnittstellenframework von Servity sorgt für eine einfache und schnelle Anbindung an Umsysteme. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um die eigenen Systeme des Service Providers handelt oder die Umsysteme in der Infrastruktur des Kunden betrieben werden.

Ihre Partner heute und morgen

Sie kennen Ihre Anforderungen an eine Plattform für das Enterprise Service Management im Hier und Jetzt? Das ist gut, aber auf Dauer leider nicht gut genug. Die alten Griechen wussten schon: "Panta rhei – Alles fließt". Und vieles fließt nicht einfach weiter, es fließt hin und her. Mal soll alles zentraler werden, schließlich können übergreifende Standards zu Skalenvorteilen führen. Dann liegt der Schlüssel zum Erfolg wieder in mehr Dezentralisierung, da die Standorte und Legaleinheiten doch unterschiedlicher sind als gedacht. Mal kann man sich prall gefüllter Budgettöpfe erfreuen, einer boomenden Konjunktur sei Dank. Dann ist die Party mal wieder vorüber und das Geld knapp – schon heißt es „Keep the lights on“.

Insbesondere Mergers & Acquisitions führen zu wechselnden Herausforderungen. Es gilt, heterogene Organisationen zusammenzuführen. Dabei kann die Heterogenität in der Kultur, im Reifegrad und/oder in der Branche liegen. Für Service-Organisationen mit Drittgeschäft sind solche Herausforderungen Teil des täglichen Geschäfts. Servity beherrscht sowohl zentral als auch dezentral – und das Beste: auch alles dazwischen.

Servity begleitet die Service-Organisation beim Atmen in die eine und in die andere Richtung. Pralle Budgets? Streichen Sie z. B. Genehmigungsschritte oder werten Sie schnell Services auf. Geld ist knapp? Nehmen Sie teure Services aus dem Katalog oder sehen Sie die Genehmigung auf hoher Managementebene vor. Je höher die Genehmigungsebene, desto weniger Anfragen. Oder nutzen Sie Lizenz-Metering: Seit x Wochen nicht genutzte Software wird deinstalliert und die Lizenz für neue Service Requests zur Verfügung gestellt.

Natürlich unterstützt Servity auch heterogene Organisationsteile innerhalb einer Gesamtorganisation. Die eine Einheit wünscht einen vollautomatischen, komplexen Erbringungsprozess? Kein Problem. Einer anderen reicht eine E-Mail an den Service Desk, der es dann manuell richtet? Geht auch. Und Sie können mit Servity jede Ihrer Einheiten so in die eine oder andere Richtung entwickeln, wie es sinnvoll ist.

Lange Rede, kurzer Sinn: Wir holen Sie dort ab, wo Sie sind, und bringen Sie dorthin, wo Sie hinwollen.

DCON Software & Service AG im Detail



Alles im Standard

Im Markt dominieren zwei Typen von ESM-Software-Anbietern. Die einen bieten Software mit hohem Customizing-Bedarf, die erst nach aufwändiger Zusatzprogrammierung die grundlegenden Anforderungen erfüllt, obwohl vieles davon laut Vertriebspräsentation eigentlich schon hätte vorhanden sein sollen. Noch dazu steht diese individuell programmierte Lösung jedem neuen Release im Weg. Aus einem vermeintlich einfachen Releasewechsel wird so schnell ein umfangreiches Konsolidierungsprojekt: Eine optimale Arbeitsbeschaffungsmaßnahme für teure externe Berater. Die anderen Anbieter fahren eine klare, aber schmale Linie:

Alles außerhalb des engen Standards sind Sonderwünsche und Sonderwünsche gibt es nicht. Eine Standardsoftware ohne Erweiterungsspielraum ist dann sinnvoll, wenn der Standard zu 100% passt. Sie ist dagegen gar nicht sinnvoll, wenn man mit dem überschaubaren Standard schnell an die Grenzen des Möglichen stößt. Und das ist häufig der Fall. Wir bieten Ihnen das Beste aus beiden Welten: Eine Plattform, deren Funktionsumfang mit Ihren Anforderungen wächst und die dabei immer absolut Release-sicher bleibt. Das geht, weil wir alle Ihre Erweiterungswünsche im Softwarestandard umsetzen. Damit ersparen wir Ihnen nicht nur die teuren Konsolidierungsprojekte, sondern lassen Sie – wenn Sie möchten – zudem noch von den Erweiterungswünschen anderer Kunden profitieren.



Direkte Kommunikation

Userforen und Kundenveranstaltungen können theoretisch sehr informativ sein – sie sind es in aller Regel allerdings nicht: Meist findet nicht einmal hier die gewünschte direkte Kommunikation mit dem Software-Hersteller statt. Für ihn reihen Sie sich unter zahlreiche andere Accounts ein und Ihre Änderungswünsche am Standard sind nur ein Ticket unter vielen. Selbst wenn Sie zu den größten Kunden gehören, sind Ihre Erweiterungswünsche beim Weihnachtsmann besser aufgehoben als beim Hersteller selbst.

Wir möchten Sie mit Servity langfristig voranbringen. Darum ist es uns wichtig, Servity entlang Ihrer Anforderungen immer weiter zu verbessern. Wir schaffen aktiv Kommunikationswege, auf denen Sie Ihre Wünsche direkt an unsere Berater und Entwickler richten können. Regelmäßige Kundenworkshops sind ein wichtiger Bestandteil unseres Weiterentwicklungsprozesses. Bei uns dürfen Sie selbst mit den Produktverantwortlichen sprechen und tatsächlich etwas am Softwarestandard bewegen. Das sehen wir als große Bereicherung auf beiden Seiten.



Best in Automation

Qualität hoch, Kosten runter, mehr Anwenderzufriedenheit, weniger manuelle Arbeiten, mehr Zeit

für wichtige Anliegen. Die Argumente für Automatisierung sind zahlreich und vor allem: Sie treiben die ITSM-Branche seit Jahrzehnten um. Wir haben uns von Beginn an der Automatisierung von ITSM-Prozessen mit Servity verschrieben.

Und wir wissen: jeder Toolhersteller hat seinen Ursprung in einer bestimmten Disziplin. Diese ist und bleibt sein Steckenpferd.

Mit dieser Ausrichtung sind bei uns starke Features entstanden, wie die performante Workflow Engine, das flexible Integration Framework, automatische Entscheidungen, der intuitive Shop u.v.m.



Ideale Skalierbarkeit

Im kleinen Maßstab lässt sich fast alles im Enterprise Service Management gut überblicken. Doch je größer das Unternehmen, desto komplexer die Anforderungen – und die Herausforderungen: Denken Sie beispielsweise an hunderte von Hardware-Modellen mit je eigenen Software-Kompatibilitäten. Stellen Sie sich die aufwendigen Tauschprozesse bei Leasing- oder Abschreibungsende vor. Und dann malen Sie sich die unzähligen Logistik-Ketten aus, wenn tausende Clients noch dazu über die ganze Welt auf viele Einzelunternehmen verteilt sind. Das ist eine ganz andere Hausnummer.

Wir haben jahrzehntelang von den Herausforderungen der Größten gelernt und uns bewährt. Aus unseren Erfahrungen sind eine leistungsstarke Standardsoftware und wertvolle Best Practices hervorgegangen, von denen wir Sie ziel- und lösungsorientiert profitieren lassen. Damit sind wir für jedes noch so komplexe Szenario und jede Organisationsgröße gewappnet.



Maximaler Nutzen mit DCON

Das Geschäftsmodell anderer Software-Anbieter besteht darin, möglichst schnell möglichst viele Neukunden zu generieren. Während diese Anbieter Ihnen vor der Vertragsunterzeichnung das Blaue vom Himmel versprechen, werden Sie danach nur noch mit möglichst geringem Investment bei der Stange gehalten. Dagegen steht bei uns die Zufriedenheit unserer Kunden immer ganz oben. Woran Sie das merken werden? Daran, dass Sie uns nicht mehr gehen lassen wollen. Bei anderen Herstellern müssen Sie sich selbst einen Implementierungspartner suchen. Der Anbieter selbst hat gar kein Interesse daran, etwas bei Ihnen zu implementieren. Sie als Kunde befinden sich weit entfernt vom wertvollen Hersteller-Wissen. Wir bieten Ihnen Implementierung, Betrieb und Support der Plattform aus einer Hand. Wir übernehmen selbst die Verantwortung für unsere Kundenprojekte und stehen immer im direkten Dialog mit Ihnen. Alle unsere Beraterinnen und Berater kennen unser Produkt wie ihre Westentasche. So profitieren Sie von unserem Know-how aus erster Hand.

Sie möchten nicht den Einsteiger-Consultant eines namhaften Beratungsunternehmens mit geringer Erfahrung, dafür aber hohem Tagessatz beauftragen? Oder darauf warten, dass sich Ihr Kundenansprechpartner erst wieder zur nächsten Maintenance-Verlängerung bei Ihnen meldet?

Müssen Sie auch nicht: mit DCON.



DCON Software & Service AG | Europaallee 31 | 67657 Kaiserslautern
Telefon: +49 631 92082-0 | info@dcon.de | www.dcon.de