



MBS Service

Serviceanfragen erfassen, bearbeiten und steuern

ÜBERBLICK

Zielgruppe

Serviceorientierte Unternehmen oder Organisationseinheiten mit internen oder externen Servicekunden.

Stichwörter

Serviceanfragen, Workflow, Geschäftstransaktionen, IBM Lotus Workflow

Ausgangssituation

Durch eine nicht-standardisierte Erfassung und Verwaltung von Serviceanfragen sowie deren informelle Übermittlung sind Optimierungspotenziale im Zusammenspiel zwischen Auftraggeber und Dienstleister vorhanden.

Lösung

Workflow-Lösung zur integrierten Erfassung, Steuerung und Archivierung von Serviceanfragen sowie zur Unterstützung einer standardisierten und automatisierten Vorgangsabwicklung.

Nutzen

- Beschleunigung der Vorgangsbearbeitung
- Reduzierung der Verwaltungskosten
- Erhöhung der Transparenz
- Steigerung der Effizienz und Servicequalität

MBS Service ist die ideale Lösung für häufig auftretende Serviceanfragen mit geringerer Komplexität.

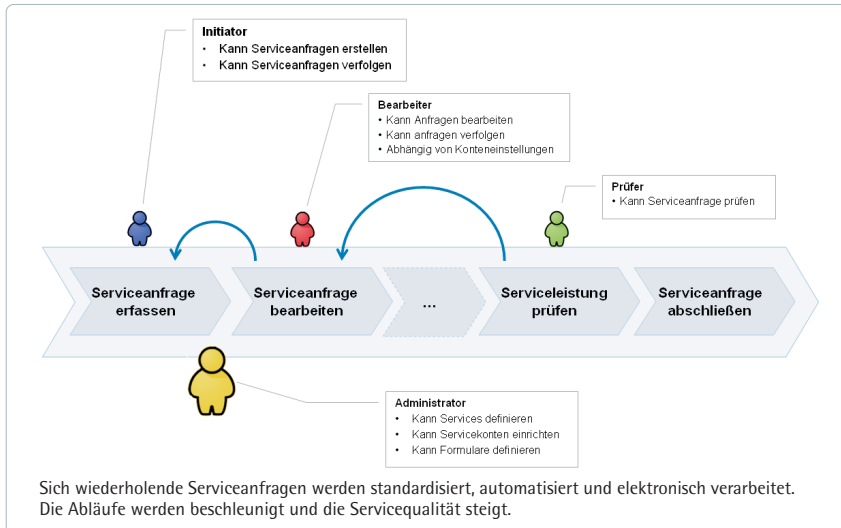
Automatisierungsgrad	--	-	0	+	++
Komplexität	--	-	0	+	++
Wiederholungsgrad	--	-	0	+	++
Formalisierung	--	-	0	+	++

Tätigkeiten wie z. B. die Stammdatenpflege in betrieblichen IT-Systemen, die Erfassung von Buchungsbelegen oder die Verwaltung von Planungs- oder Projektdaten werden in Unternehmen häufig an interne Dienstleister oder externe Service-Gesellschaften ausgelagert. Die Erfassung und Übermittlung dieser Serviceanfragen erfolgt meist informell per E-Mail, Telefonnotiz oder mit Papierformularen. Mit der Workflow-Lösung "MBS Service" lassen sich die Abläufe deutlich beschleunigen und gleichzeitig die Servicequalität steigern.

Häufig wiederholende Vorgänge werden mit MBS Service standardisiert und automatisiert. Dabei lässt sich die Prozesslogik der Lösung schnell und flexibel an Ihre individuelle Situation anpassen.

Dreh- und Angelpunkt für den Anwender ist ein interaktives Service-Portal, das sich durch seine übersichtliche Darstellung der Serviceanfragen und eine selbsterklärende Benutzerführung auszeichnet. Mit der flexiblen Administrationskomponente lassen sich schnell Formulare erstellen, Serviceprofile definieren oder Servicekonten pflegen.

Durch den Einsatz von Workflowmanagement können die Vorgänge von der Servicebeantragung über die Durchführung bis hin zur Prüfung regelbasiert und automatisiert verarbeitet werden. Ein serviceorientierter Transaktionsmonitor unterstützt und überwacht dabei die automatischen Aktivitäten. Unnötige Liegezeiten von Vorgängen werden durch ein integriertes Eskalationsmanagement vermieden. Die Ergebnisinformationen werden abschließend nachweislich und revisionssicher in einer Datenbank abgelegt.



Beispiele für Service-Anfragen

- ERP-Services: Zentrale Erfassung und Pflege von Belegen und Stammdaten (z. B. Debitoren/Kreditoren, Materialstammdaten, Mitarbeiterstammdaten)
- Administration/IT: Benutzerkonten einrichten
- Projektbüro: Projektanlage, Projektverwaltung
- Vertrieb/Marketing: Kundenstammdaten erfassen/aktualisieren

Workflow-Management mit MBS

Unsere Stärke liegt in der Umsetzung von Geschäftsprozessen in Workflow-Anwendungen. Mit einer guten Portion Erfahrung sind wir in der Lage, uns schnell und präzise in Ihre Situation hineinzudenken und Ihre individuellen Anforderungen zügig umzusetzen. So erzielen Sie produktive Ergebnisse in Form von tatsächlichen Prozessverbesserungen und erhöhen die Transparenz und die Stabilität Ihrer Organisation.

Mettenmeier GmbH Business Solutions
 Klingenderstraße 10-14
 33100 Paderborn
 Tel. +49 (0)5251 150-470
 Fax +49 (0)5251 150-499
 info@prozess-spezialist.de
 www.prozess-spezialist.de



Lösungsbausteine

Service-Portal

Das Service-Portal erlaubt es, alle Vorgänge und Dokumente zu den angebotenen Services für alle beteiligten Stellen an einem zentralen Ort zusammenzuführen. Dabei kann das Portal über Internet auch für Mitarbeiter verschiedener Organisationen oder Standorte geöffnet werden, die ihren Beitrag in der Servicekette leisten. Einerseits erfolgt über das Portal die Beauftragung neuer Serviceanfragen. Andererseits werden vorhandene Anfragen nach verschiedenen Ansichten mit entsprechenden Filterkriterien übersichtlich dargestellt (z. B. „meine“, „offene“, „meine abgeschlossenen“). Einzelne Vorgänge können von hier aus inklusive aller Details angezeigt und editiert werden.

Formulargenerator

Im Formulargenerator werden vom Administrator oder einem anderen Schlüsselanwender die relevanten Informationen zur Dienstleistung hinterlegt. Frei definierbare Formularfelder, wie z. B. Pflichtfelder, die in der entsprechenden Aktivität zu sehen und zu bearbeiten sind, können angelegt und Validierungsregeln zum Formular definiert werden.

Servicekonfiguration (Profile und Konten)

Die Lösungskomponente zur Servicekonfiguration erlaubt die flexible Definition der relevanten Dienstleistungen in Form von Serviceprofilen. Diese enthalten die Vorgaben für zu verwendende Formulare, Vorlagendateien und Vorgänge sowie die individuelle Festlegung der verantwortlichen Prüfer und Bearbeiter. Darüber hinaus werden hier die Servicekonten gepflegt. Diese enthalten u. a. die Ansprechpartner beim Kunden und Dienstleister, die Services verwenden und auf die Vorgänge zugreifen dürfen.

Serviceprozess

Entlang der Servicekette lassen sich die Aktivitäten transparent nachvollziehen. Die Prozessschritte folgen einem definierten Workflow und berücksichtigen individuelle Anforderungen (z. B. SLA-konforme Prüfvorgänge).

Transaktionsmonitor

Mit dem Transaktionsmonitor können Funktionen in externen Systemen (z. B. SAP) aufgerufen werden, um dort z. B. Felder zu füllen, Stati zu ändern, Aktivitäten zu initiieren oder Projekte anzulegen. Dabei können entsprechende Webservices für automatisierte Transaktionen genutzt werden. Darüber hinaus lassen sich mit dem Transaktionsmonitor frühzeitig Fehler- und Ausnahmesituationen erkennen und Vorgänge einfach überwachen.

Eskalationsmechanismus

Ein Eskalationsmechanismus mit Stellvertreterregelung verringert die Liegezeiten von Vorgängen und unterstützt damit die zuverlässige Einhaltung von Terminen.

Archivierung

Alle im Rahmen der Vorgangsbearbeitung erfassten Daten stehen für spätere Recherchen zur Verfügung. Dabei können für die revisionssichere Ablage vorhandene Archivsysteme angebunden und genutzt werden.