



ServiceTeam® ITSM

ServiceTeam ITSM wurde in Power Apps® entwickelt und ist die am stärksten auf Microsoft ausgerichtete ITSM-Lösung auf dem Markt. Lösen Sie Silos auf, senken Sie Betriebskosten, nutzen Sie vertraute Tools und bieten Sie einen außergewöhnlichen Service.

Die Anforderungen steigen, aber das Budget wird immer kleiner? Verursachen fragmentierte Geschäftsanwendungen und Datensilos Ineffizienzen, Fehler und Probleme? Hängt das Überleben Ihres Unternehmens von niedrigen Betriebskosten und hoher Kundenzufriedenheit ab, um wiederkehrende Umsätze zu erzielen? In der heutigen Welt steht der Kundenservice vor immer höheren Erwartungen. Rationalisierte Abläufe und eine hohe Rentabilität bei gleichzeitig hervorragendem Service sind deshalb wichtiger denn je.

ServiceTeam® wurde von einem Microsoft-Partner für Microsoft-Partner, MSPs und Kunden entwickelt und nutzt einen neuen Ansatz für Service-Desk-Agenten mit einer vereinfachten und leistungsstarken Schnittstelle, die sich auf die Aktivitäten konzentriert, die für Sie und Ihre Kunden am wichtigsten sind. ServiceTeam ist in die Microsoft Power Apps- und Dynamics® 365-Umgebungen integriert und bietet Ihnen alle Vorteile der Plattform: Greifen Sie auf out-of-the-box Power BI für Managementberichte zurück, konfigurieren Sie automatisierte Workflows, nutzen Sie Ihre vorhandenen Fähigkeiten und Investitionen in Microsoft-Technologien und vieles mehr. Mit ServiceTeam können Sie einen exzellenten Kundenservice erzielen, der Ihr Unternehmenswachstum unterstützt, indem Sie Ihre Kunden mehr als nur zufrieden stellen können. ServiceTeam ist in drei Versionen verfügbar: Essentials, Professional und Enterprise.

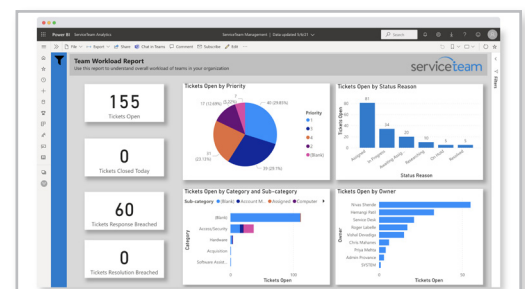
Besondere Vorteile

Nutzen Sie Microsoft-Technologien. ITSM ist ein strategischer Erfolgsfaktor – schnell, flexibel und entwicklungsfähig, damit Sie die Vorteile der Microsoft-Technologien, die Ihr Unternehmen steuern, voll ausschöpfen können. Da ServiceTeam nativ in Power Apps und Dynamics 365 ausgeführt wird und Azure®, Office 365®, Power Automate®, Power BI® und mehr nutzt, können auch Sie von der Weiterentwicklung von Microsoft-Investitionen profitieren.

Fördern Sie das Wachstum Ihres Unternehmens. Wie wäre es, wenn Ihre ITSM-Lösung Kosten sparen und Ihr Unternehmen stärken würde? ServiceTeam macht mühsame Integrations- und teure Anpassungsprozesse überflüssig. Mit ServiceTeam haben Sie wichtige Informationen und Daten immer direkt zur Hand und können schnell, präzise und kosteneffizient auf Probleme und Anfragen reagieren. Behalten Sie Probleme, Services, Eskalationen, die Historie sowie eine 360-Grad-Ansicht Ihrer Kunden und mehr ganz einfach im Blick.

Erhalten Sie Antworten und intelligente Einblicke. Erhalten Sie die Antworten, die Sie benötigen, um einen hervorragenden Kundenservice zu bieten – ohne Auswirkungen auf den Gewinn Ihres Unternehmens. ServiceTeam nutzt Power BI, um Ihnen visuell beeindruckende Dashboards und Berichte zu liefern, die Managern und wichtigen Stakeholdern intelligente ITSM-Einblicke und -Antworten bieten. Außerdem können Sie ganz einfach Ihre eigenen Power BI-Dashboards und -Berichte erstellen.

Bieten Sie mehr als nur einfaches Case Management und verbessern Sie die Servicebereitstellung. Anstatt sich auf eine generische Lösung für Ihr Case Management zu verlassen, können Sie mit ServiceTeam Vorfälle und Serviceanfragen standardisieren, kategorisieren und nachverfolgen, um schnellere und effektivere Lösungen zu erzielen. Mit ServiceTeam können Sie Ihre Abläufe rationalisieren, um kundenorientierter zu arbeiten, Stammkunden zu gewinnen und gleichzeitig die Kosten gering zu halten.



Nutzen Sie die produktivitätssteigernden Funktionen von ServiceTeam ITSM für eine höhere Kundenzufriedenheit und Kosteneffizienz

Incident, Problem, Service Request Erfüllung und Change Management. Nutzen Sie von Anfang an ITIL®-konforme Best Practices für serviceorientierte IT-Prozesse. Intuitive Dashboards und flexible Workflows machen wichtige Informationen sichtbar, verringern Fehler und helfen Mitarbeitern dabei, Vorfälle und Serviceanfragen schneller zu lösen. Erhalten Sie einen 360-Grad-Überblick über Ihre Serviceumgebung.

Dashboard und Berichte. Gewinnen Sie Klarheit und Transparenz mit sofort einsatzbereiten Power BI-Dashboards und -Berichten, die intelligente ITSM-Einsichten und Antworten auf häufige Fragen für Manager und wichtige Stakeholder visuell vermitteln und bereitstellen. Mithilfe von Analyse- und Effizienzberichten können Sie wichtige Probleme und Bereiche mit Optimierungspotenzial ermitteln.

Workflows und Automatisierungsflüsse. Steigern Sie Ihre Produktivität, erhöhen Sie Ihre Effizienz und verbessern Sie Ihre Reaktionsfähigkeit. Mit ServiceTeam können Sie ohne Programmieraufwand komplexe sowie langlaufende Workflows und Geschäftsprozessabläufe erstellen, um Aktivitäten, Aufgaben und Datenmanipulationen auszuführen, die andernfalls menschliches Eingreifen erfordern würden.

Codefreie Konfiguration. Passen Sie das System schnell und einfach an die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens an – es sind keine Programmierkenntnisse erforderlich.

Self-Service-Portal. Erstellen Sie Tickets und bieten Sie einen intuitiven Weg zur effizienten und effektiven Lösung von allgemeinen oder geringfügigen IT-Problemen. Das Self-Service-Portal in ServiceTeam ist schnell, leicht und vollständig konfigurierbar – so passt es sich perfekt an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens an.

SLAs und Ticket-Service-Kennzahlen. Bieten Sie erfolgreiche, kundenorientierte Services. Die Ticket-Service-Kennzahlen in ServiceTeam umfassen die Überwachung von Antworten und Lösungen, während das ServiceTeam SLA-Management die Einhaltung und Erfüllung von Kundenverträgen und -erwartungen gewährleistet.

Zugang, Steuerung und Mehrmandantenfähigkeit. Steigern Sie die Kosteneffizienz und bieten Sie hervorragende Services, indem Sie die richtigen Daten und Informationen zum richtigen Zeitpunkt in die richtigen Hände legen. ServiceTeam wurde im Hinblick auf die Mehrmandantenfähigkeit entwickelt, einschließlich der wichtigsten Rollen und Berechtigungen.

Anforderungs- und Servicekataloge. Erhöhen Sie die Kundenzufriedenheit und sparen Sie Zeit. Bauen Sie umfassende und standardisierte Self-Service-Anfragen auf, die automatisiert werden können. Pflegen Sie präzise Informationen zum Service, vom Serviceangebot bis hin zu den Kundenvorteilen, einfach und effektiv – alles in einer einzigen Ansicht.

Tickets. Sortieren Sie eingehende Anfragen nach Priorität, Dringlichkeit und Art des Problems. Wenden Sie Prinzipien der Standardisierung, Automatisierung und Flexibilität bei der Bearbeitung von Anfragen an.

Zeiterfassung. Steigern Sie Ihre Rentabilität und erhalten Sie einen Einblick in die Vorgänge bei Kundenkonten und Mitarbeiteraktivitäten, indem Sie die für Vorfälle und Serviceanfragen aufgewendete Zeit einfach erfassen.

ITIL-konform. ServiceTeam ist in standardkonforme ITIL-Prozessbereiche unterteilt, z. B. Incident and Service Request Anforderungen.

Provance Services Plattform für Datenintegration. Stellen Sie eine nahtlose Verbindung zu Ihrem Datenökosystem her, um die Technologien, auf die Sie täglich angewiesen sind, mühelos zu integrieren. Dank der Leistungsfähigkeit von Microsoft Dataverse erstellt ServiceTeam eine umfassende CMDB, die Ihnen eine 360-Grad-Ansicht Ihrer Services und Konfigurationselemente ermöglicht. Nutzen Sie eine Reihe integrierter Gateways zu verschiedenen Microsoft- und Nicht-Microsoft-Produkten, einschließlich Azure Monitor, Azure Intune, System Center (SCCM, SCOM), Power BI, Azure DevOps, Azure Active Directory, Jira, SolarWinds und mehr, um die CMDB präzise und automatisch zu aktualisieren.

Vereinfachen Sie Ihre Prozesse. Senken Sie Ihre Betriebskosten. Bieten Sie einen erstklassigen Service.

Besuchen Sie uns unter: www.provance.com/ServiceTeam