

ServiceFlow SLM ist für die Steigerung der Kundenzufriedenheit sowie den Abschluss neuer und erneuerter Verträge bei gleichzeitiger Senkung der Erbringungskosten von großer Bedeutung.

– Mark Smyth, SLM Business Executive, BT

Erfüllen Sie Ihre Kundenverpflichtungen?

Wenn Sie als kommerzieller Dienstleister Services für Bereiche wie z. B. IT, Rechnungs- und Finanzwesen und Telekommunikation bereitstellen, dann wissen Sie, wie wichtig die Beantwortung dieser Frage ist. Angesichts der Konkurrenz auf dem heutigen Markt ist die Erfüllung der Verpflichtungen gegenüber den Kunden wichtiger denn je. Die Kunden verlangen eine kontinuierlich aktualisierte und korrekte Aufstellung, anhand derer sie Ihre Leistungen mit den eigentlichen vertraglichen Verpflichtungen vergleichen.

Die Lösung ServiceFlow SLM von Digital Fuel löst dieses Problem mithilfe einer webbasierten Unternehmensanwendung, die die Automatisierung der folgenden Prozesse ermöglicht:

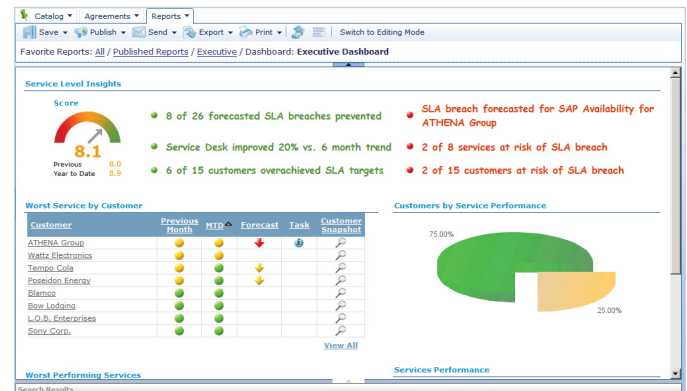
- SLA Lifecycle-Management
- Proaktives Service Level Management
- SLA-Berichterstattung am Ende des Monats/Jahres/Quartals
- Service Portfolio Management
- SLA-Standardisierung für alle Kunden
- On-Boarding neuer Kunden

SLM aus Kundensicht

ServiceFlow SLM wurde von Anfang an dafür entwickelt, die Automatisierung des Service Level Managements an Ihre Geschäftsstrategien anzupassen. ServiceFlow SLM konzentriert sich genau wie Ihre Kundenverträge auf Unternehmensservices. Dadurch beeindrucken Sie Ihre Kunden mit einem proaktiven Servicemanagement und ermöglichen gleichzeitig eine deutliche Kostensenkung.

Gewinnen neuer Kunden und Binden bestehender Kunden

Durch ServiceFlow SLM entwickeln Ihre Kunden Vertrauen in Ihre Fähigkeit, Serviceverpflichtungen zu erfüllen. Durch das regelmäßige Übertreffen der Serviceverpflichtungen bleibt die Kundenzufriedenheit anhaltend hoch, die bestehenden Kunden sind zufrieden, und weitere Kunden werden gewonnen. Noch besser: Grenzen Sie sich mit ServiceFlow SLM während des Verkaufszyklus stärker von anderen Anbietern ab, um die Anzahl der neu gewonnenen Kunden deutlich zu erhöhen.



Proaktives Verwalten der Leistung bei allen Kunden und Unternehmensservices

Deutliche Kostensenkungen

ServiceFlow SLM ermöglicht eine deutliche Senkung der Servicemanagement- und Erbringungskosten durch die Automatisierung manueller Aufgaben und die Optimierung von Arbeitsabläufen, wodurch Service Level Management in einen wiederholbaren Geschäftsprozess umgewandelt wird. ServiceFlow ermöglicht Folgendes:

- Optimierung der Kosten für das Bedienen von Kunden durch Standardisierung des Serviceangebots für alle Kunden
- Verhindern von Serviceverstößen und Reduzieren der Folgekosten
- Automatisieren des manuellen Prozesses für die Erstellung und Verteilung kundenorientierter Erfüllungsberichte am Ende des Monats
- Wiederverwendung von Vorlagen für Servicevereinbarungen, um neue Kunden innerhalb von Stunden (und nicht Tagen) aufzunehmen
- Verwenden von Arbeitsabläufen zur Optimierung der Kundenabstimmung und des Entscheidungsprozesses
- Schnelles Ändern der Geschäftslogik and der Datenverbindung ohne zeitraubende Code-Änderungen



Wir haben unsere Möglichkeiten zur Gewinnung neuer Kunden revolutioniert.

– Jimmy Jimenez, Director of Business Intelligence, Siemens IT Solutions and Services



Einzigartige Servicequalität

ServiceFlow SLM ermöglicht es Ihrer Organisation, durch proaktive Kontrolle der Servicequalität die Serviceverpflichtungen regelmäßig zu übertreffen. ServiceFlow SLM ermöglicht Folgendes:

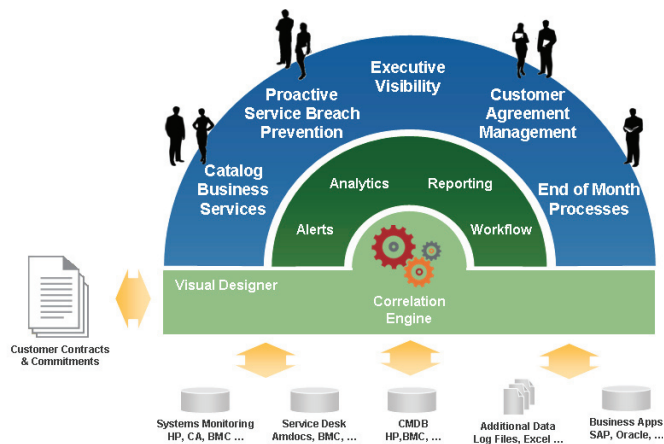
- Vorhersehen und Vermeiden potentieller Serviceverstöße
- Analysieren der Ursachen von Problemen
- Priorisieren von Korrekturmaßnahmen
- Der Erfolg wird den Kunden auf einfache Weise verdeutlicht

Durch die Anwendung von Servicemanagementmethodiken wie z. B. ITIL V3, COBIT, ISO 20000 und eTOM unterstützt ServiceFlow SLM Dienstleister zusätzlich beim Verbessern der Servicequalität.

ServiceFlow SLM: ein Produkt, dem Dienstleister vertrauen

ServiceFlow SLM ist die einzige Unternehmensanwendung, die sich auf Unternehmensservices, Angebote, Vereinbarungen und Kunden konzentriert und dadurch jede Phase des SLA-Lifecycle-Managements abdeckt. Sie verursacht die niedrigsten Gesamtbetriebskosten, die sich auf weniger als ein Siebtel der Gesamtbetriebskosten anderer Methoden belaufen. Dies wird ermöglicht durch das visuelle Modellierungstool, das die Konfiguration und Wartung jedes Elements der Lösung vereinfacht und beschleunigt. Des Weiteren kann ServiceFlow SLM auf einfache Weise mit ServiceFlow IT Cost Management kombiniert werden, um eine fest integrierte, umfassende Servicemanagementlösung mit einer gemeinsamen Basis zu erstellen.

Funktionsweise von ServiceFlow SLM



Informationen zu Digital Fuel

ServiceFlow verwaltet über 100 Milliarden US-Dollar in der Servicebranche. Dadurch ist Digital Fuel der bewährte und vertrauenswürdige Branchenführer im Bereich der Softwarelösungen für Servicemanagement. Wir sind stolz darauf, zum Erfolg von kommerziellen Dienstleistern weltweit beizutragen, einschließlich ACS, Bearing Point, Cognizant, BT, Capgemini, Cisco, CSC, Siemens, Steria, Telus, Unisys, Wipro. Digital Fuel trägt zum Erfolg seiner Kunden bei, indem Kundenwünsche einfach und unkompliziert erfüllt werden.



Digital Fuel, USA:

951 Mariner's Island Blvd., Suite 665
San Mateo, CA 94404
Tel: (877) 524-2555
Fax: (650) 571-8439

Website: www.DigitalFuel.com
E-Mail: info@DigitalFuel.com

Digital Fuel, EMEA:

Missenden Abbey
London Road
Great Missenden
Bucks HP16 0BD
United Kingdom
Tel: +44 (0) 800-756-9970
Fax: +44 (0) 1494-866737