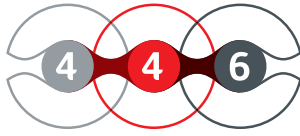


PLATTFORM



BEE DIGITAL



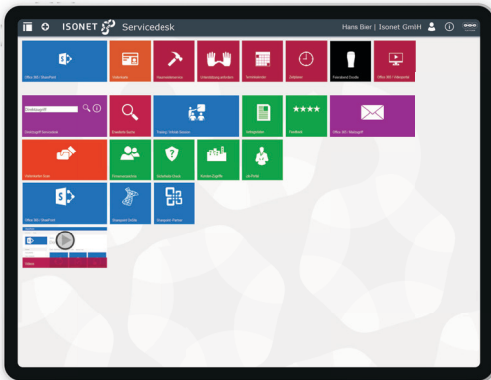


PLATTFORM

FUNKTIONEN

DIE STARTSEITE

Alles auf einen Blick

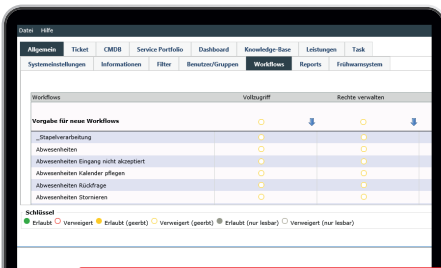


Die Startseite der 446 Plattform® können Sie ganz nach Ihren Wünschen gestalten – angezeigt und dargestellt werden nur die Informationen, die Sie benötigen. So finden Sie schnell alle relevanten Informationen auf einen Blick – übersichtlich, strukturiert, ganz auf Ihre Bedürfnisse angepasst.

Die Startseite beantwortet die wichtigsten Fragen kurz nach dem Start: Welche Aufgaben habe ich? Welche Prozesse stehen mir dazu zur Verfügung? Sie können für verschiedene Benutzergruppen vordefinierte Startseiten erstellen, welche der Benutzer an seine individuellen Bedürfnisse anpassen kann. Die Online-Hilfe erklärt, welche nützlichen Funktionen die 446 Plattform® bereitstellt.

BENUTZER UND BENACHRICHTIGUNGEN

Individuell definieren



Die 446 Plattform® bietet viele Funktionen, um gruppen- und rollenbasierte Berechtigungskonzepte effektiv zu gestalten. Sie können komplexe Organisations- und Berechtigungsstrukturen flexibel abbilden und Objekte, Datenfelder und Feldwerte verschiedene Autorisierungsstufen zuweisen.

Mit dem integrierten Benutzermanagement können Sie Benutzerkonten verwalten, diese in Gruppen zusammenfassen und Rollen definieren. So stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter die passenden Sicht- und Bearbeitungsrechte für Ihrer Prozesse und Abläufe haben.

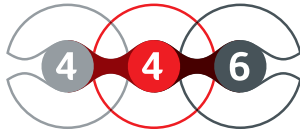
Die 446 Plattform® zeigt Ihnen einen Überblick über sämtliche Nachrichten und Mitteilungen. Damit Sie alle Meldungen inklusive der Antwort- und System-Nachrichten nachvollziehen können, werden diese am Auftrag auditsicher protokolliert.

Die Ticketfelder wurden bearbeitet.

Der betroffene Benutzer wurde geändert.

Sie wurden als betroffener Benutzer dem Ticket IR_09185 hinzugefügt.

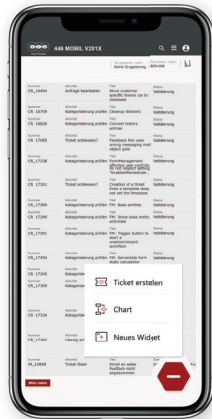
Mit der 446 Plattform® können Sie umfangreiche Benachrichtigungsszenarien (E-Mail, SMS) erstellen. Dazu können Sie Vorlagen im HTML- oder Text-Format frei definieren, die Benachrichtigungen an Ihr Corporate Design anpassen sowie die Nachrichten und Mitteilungen von Ihren Prozessen steuern und verarbeiten lassen.



PLATTFORM

DIE AKTIVITÄTENLISTE

Aufgaben übersichtlich und aktuell

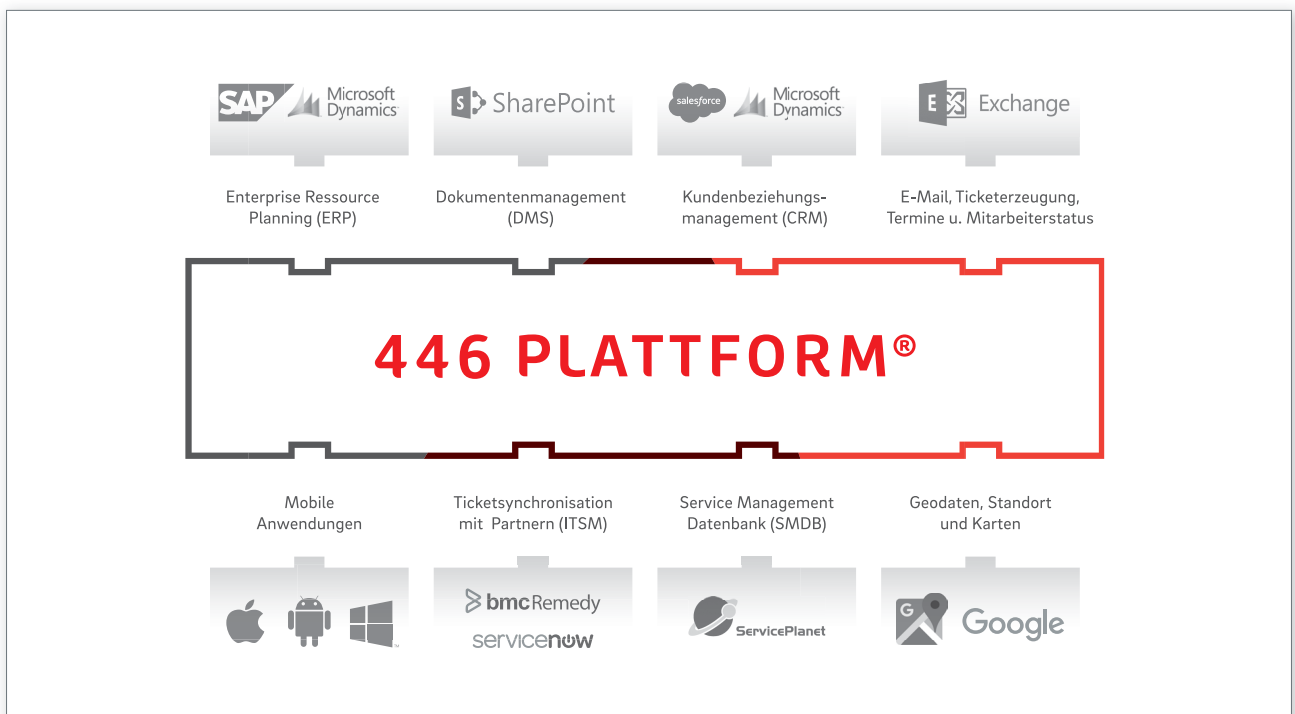


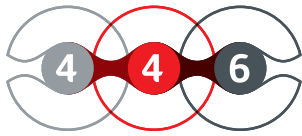
Listen erleichtern die Organisation des Arbeitsalltags. Sie helfen dabei, anfallende Aufgaben und Termine zu strukturieren und zu verwalten. Mit der Aktivitätenliste der 446 Plattform® können Sie alle benutzerbezogenen Vorgänge verwalten und bearbeiten, die sich aus den Prozessen ergeben. Sie bekommen alle offenen Aufgaben des angemeldeten Benutzers angezeigt und behalten so immer den optimalen Überblick.

SYSTEMSCHNITTSTELLEN

Besser zusammenarbeiten

Unsere 446 Plattform® unterstützt Sie bei der Integration unterschiedlicher Unternehmensanwendungen mit einer Vielzahl bidirektionaler Schnittstellen. Mit Hilfe der REST-Schnittstelle können Applikationen wie Ihr ERP, CRM oder DMS mit der 446 Plattform® kommunizieren und wichtige Daten austauschen. Dabei wird jede Anfrage verschlüsselt und autorisiert. So gewährleisten Sie, dass Ihre sensiblen Unternehmensdaten vor unberechtigten Zugriff geschützt sind.





PLATTFORM

MODULE



**AUFTRAGS
MANAGEMENT**

**SERVICE
MANAGEMENT**

**PROZESS
MANAGEMENT**

**EREIGNIS
MANAGEMENT**

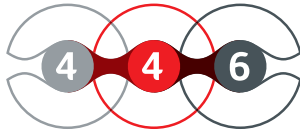
**KONFIGURATIONS
MANAGEMENT**

**WISSENS
MANAGEMENT**

**VERTRAGS
VERWALTUNG**

**LEISTUNGS
MANAGEMENT**

**KENNZAHLEN
MANAGEMENT**



PLATTFORM

AUFTRAGS MANAGEMENT

Individuelle Prozesse

Anpassbare Lebenszyklen

Flexible Kategorien und
Klassifizierung

Intuitive Erstellung

Individuelle Formulare und
Ansichten

Auditsichere Protokollierung

Die 446 Plattform® bietet Ihnen einen Überblick aller Aufträge und deren Bearbeitungsstatus, sowie umfangreiche Optionen zum Filtern, Sortieren und Gruppieren. Sie erhalten durch ihre Aktivitätenliste stets eine optimale Übersicht über ihre aktuellen Aufgaben innerhalb der Aufträge.

Im Modul Auftragsmanagement bilden Sie Informationen wie zum Beispiel Anfragen, Störungen, Probleme, Angebote, Bestellungen, Reklamationen oder Änderungen strukturiert per Formular ab. Erstellen Sie hierfür individuelle Schemas für die unterschiedlichen Auftragsarten.

Für jedes Auftragschema kann ein Prozess definiert werden, der die Bearbeitungsabfolge vorgibt. Abhängigkeiten wie ein Nachfolgeauftrag bilden Sie über Verknüpfungen von Aufträgen ab. So können Sie eine Bestellung mit dem Angebot oder eine Änderungsanfrage mit der zugehörigen Störungsmeldung oder der Problembeschreibung verknüpfen.

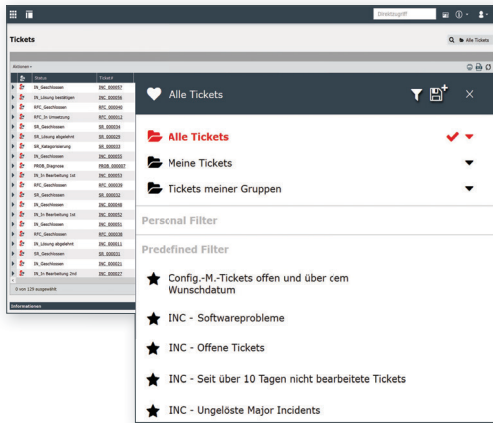
Alle Änderungen und Bearbeitungen werden protokolliert. Zu den einzelnen Bearbeitungsschritten lassen sich Kommentare und Zusatzdokumente hinterlegen.



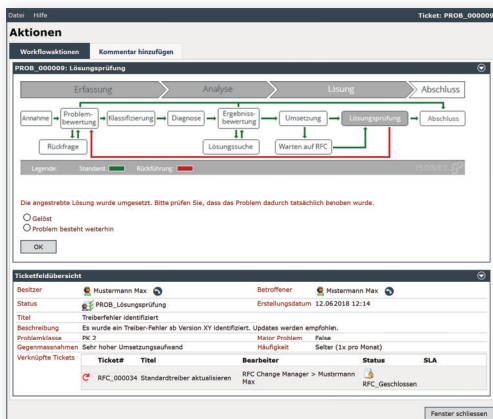
ISONET



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



VERWALTUNG VON AUFTRÄGEN
Persönliche und vordefinierte Filter und Ansichten



AUFTRAG MIT PROZESSANSICHT
Prozessgesteuerte Aufgaben und Aktionen
mit relevanten Informationen

ASSISTENT

Der Assistent unterstützt Sie bei der Erstellung eines Auftrags und führt Sie durch die Formulare, in denen die Daten eingegeben werden. Nach der Erstellung wird der Auftrag an die zuständige Gruppe im System weitergegeben.

STATUS

Über den Status erhalten Sie einen Überblick über den Zustand, in dem sich der Auftrag befindet. Die Status und Lebenszyklen können frei konfiguriert werden (z. B. «Bearbeitet», «Test» oder «Gelöst»). Die Abfolge der verschiedenen Status wird durch die Prozesse der 446 Plattform® gesteuert oder durch Interaktion mit dem Benutzer ausgelöst.

SCHEMAS

Mit Schemas können Sie die Struktur und den Lebenszyklus eines Auftrags festlegen. Über den Designer können Sie einen Assistenten konfigurieren, der den Benutzer durch die Erstellung eines neuen Auftrags führt. Hierzu stehen eine Vielzahl an Feldtypen zur Verfügung. Per Designer wird es beispielsweise ermöglicht, Eingabefelder in Abschnitte und Register anzuordnen.

VORLAGEN

Sie können Vorlagen zur Schnellerfassung von wiederkehrenden Aufgaben definieren. Nutzen Sie die Möglichkeit, für einen zu erstellenden Auftrag vorausgefüllte Felder, Lösungen sowie Dateianlagen bereitzustellen. Bei der Erfassung muss der Nutzer nur die verbleibenden Felder ausfüllen.

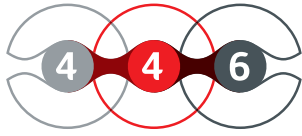
KONVERTIERUNG

Mit der Konvertierung können Sie einen Auftrag in ein anderes Schema überführen. So haben Sie die Möglichkeit, auf Fehler bei der Erstellung oder auf neue Erkenntnisse zu reagieren und die Aufgabe oder Anfrage in den richtigen Prozess zu leiten. Um Zeit zu sparen, können die relevanten Daten automatisch übernommen werden.

AKTIONEN

Über Aktionen können Sie die erweiterten Bearbeitungsoptionen von Aufträgen festlegen. So können Sie zum Beispiel im Auftrag enthaltene Informationen wie Status, betroffener Benutzer, Felder nachträglich ändern. Zur Behandlung gleichartiger Aufträge stehen Container zur Verfügung. Mit dessen Hilfe können Aktionen für alle enthaltenen Aufträge zur gleichen Zeit vorgenommen werden. Weitere nützliche Aktionen stehen zur Verfügung, u. a.:

- Kommentar hinzufügen
- Datei hochladen
- E-Mail versenden
- Auftrag zuweisen
- Aufgaben bearbeiten oder duplizieren
- Konvertieren



PLATTFORM

SERVICE MANAGEMENT

Die 446 Plattform® bietet Ihnen einen Überblick über die angebotenen Dienstleistungen Ihres Unternehmens. Die Gesamtheit aller internen und externen Services werden in einem Portfolio abgebildet. So stellen Sie sicher, dass die Services effizient und zielgruppenorientiert bereitgestellt werden.

Effizientes Service Management

Portfolio Überblick

Kataloge, Kategorien, Schemas,
Transaktionen

Verknüpfung mit Konfigurations-
elementen

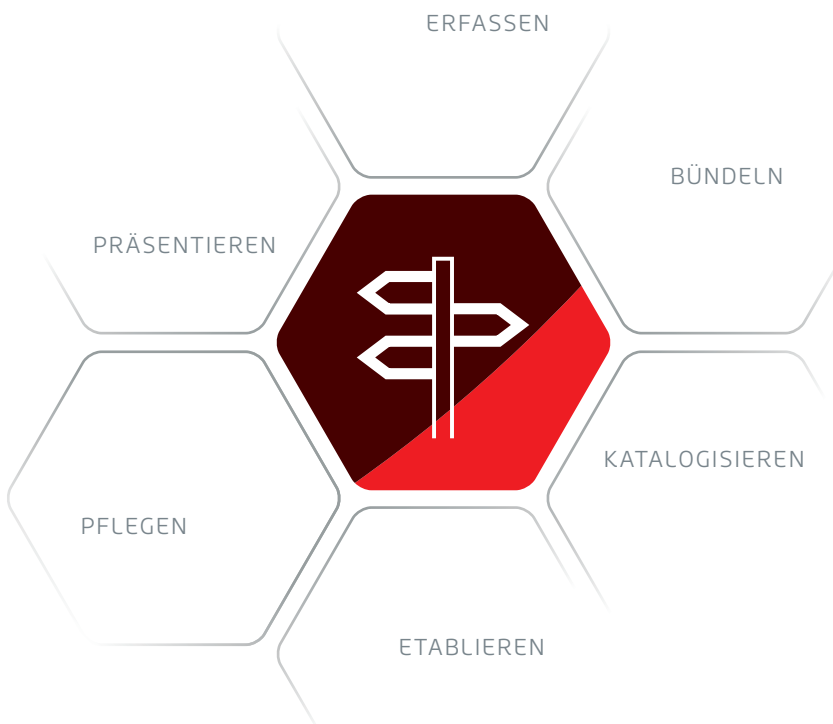
Service Level Agreements

Prozessrollen

Mit dem Modul Service Management verwalten Sie Ihre Services und Transaktionen in Katalogen und Kategorien übersichtlich. Bilden Sie Services Bausteine, die sich nach Bedarf dynamisch zu neuen Services zusammensetzen lassen.

Standardisieren Sie Ihre Services und verringern Sie die Betriebs- und Wartungskosten indem Sie bei gleichartigen Transaktionen Prozessschemas und Prozessrollen wiederverwenden. Hinterlegen Sie Verträge (siehe Modul Vertragsverwaltung) mit Prioritäten und Eskalationen, um die Qualität der Leistungserbringung sicher zu stellen.

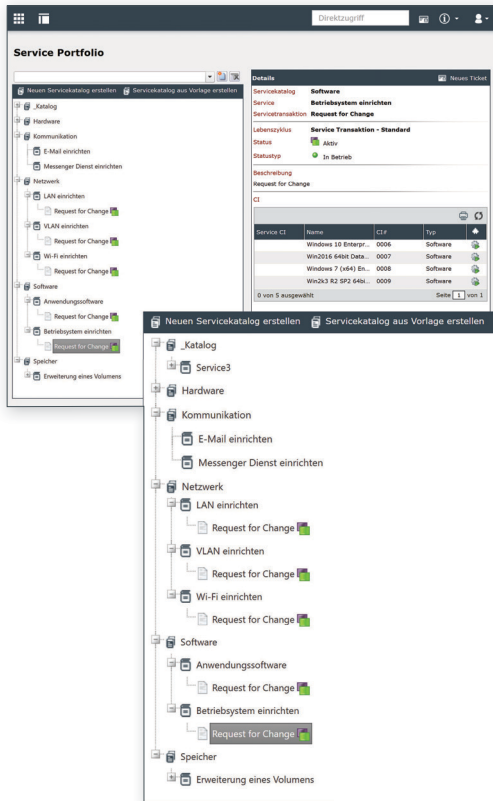
Mit effizienten Filterfunktionen selektieren Sie die vorhandenen Servicekataloge und finden so schnell den gewünschten Service. Mit einem Klick lösen Sie die Beauftragung aus.



ISONET



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



VERWALTUNG VON SERVICES
Überblick und Definition von Services

SERVICEKATALOG

Der Servicekatalog ist eine Datenbank, die unter anderem Informationen über Lieferungen, Preise, Kontaktdaten, Bestellungen und Anfragen enthält. Er umfasst das Portfolio Ihrer Services, deren Lebenszyklus, die Status, die Servicetransaktion und weitere Inhalte. Der Servicekatalog unterstützt die übersichtliche Bereitstellung von Leistungen für den Benutzer.

SERVICES

Hier können Sie sämtliche Dienstleistungen Ihrer Organisation für die Benutzer abbilden. Am Serviceschema können Sie Felder und zusätzliche Informationen der Services, die nicht durch Name, Beschreibung oder Dateianhänge abgedeckt werden, konfigurieren.

SERVICEKATEGORIE

Servicekategorien werden zur weiteren Unterteilung von Servicekatalogen oder Services genutzt. Sie nehmen lediglich eine Ordnungsfunktion wahr und können beliebig unterhalb von Katalogen oder Services angelegt werden.

SERVICETRANSAKTION

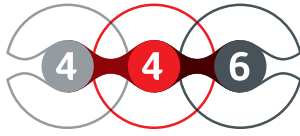
Eine Servicetransaktion steht für eine konkrete Dienstleistung innerhalb des übergeordneten Service. Das Service Portfolio ermöglicht es den Benutzern Tickets direkt auf Basis der Transaktionen zu erstellen (siehe Modul Auftragsmanagement). Eine Servicetransaktion ist dazu an ein Prozessschema gebunden.

LEBENSZYKLUS

Der Lebenszyklus dient der Festlegung von Gültigkeiten und der dabei zu durchlaufenden Phasen. Für ein funktionierendes Service Portfolio muss mindestens ein Lebenszyklus für jeden Lebenszyklustyp (Servicekatalog, Service und Servicetransaktion) angelegt sein.

PROZESSSCHEMA

Sobald das Service Portfolio aktiviert wurde, ist ein Prozessschema standardmässig aktiviert. Ein Prozessschema kann mit beliebig vielen Servicetransaktionen verbunden und so wiederverwendet werden. Für ein Prozessschema können Prozessrollen definiert und damit Aufgaben an die jeweilig verantwortlichen Gruppen und Benutzer verteilt werden.



PLATTFORM

PROZESS MANAGEMENT

Prozesse eigenständig erstellen

Anschauliche grafische
Darstellung

Echtzeitüberwachung

Prozess-Monitor

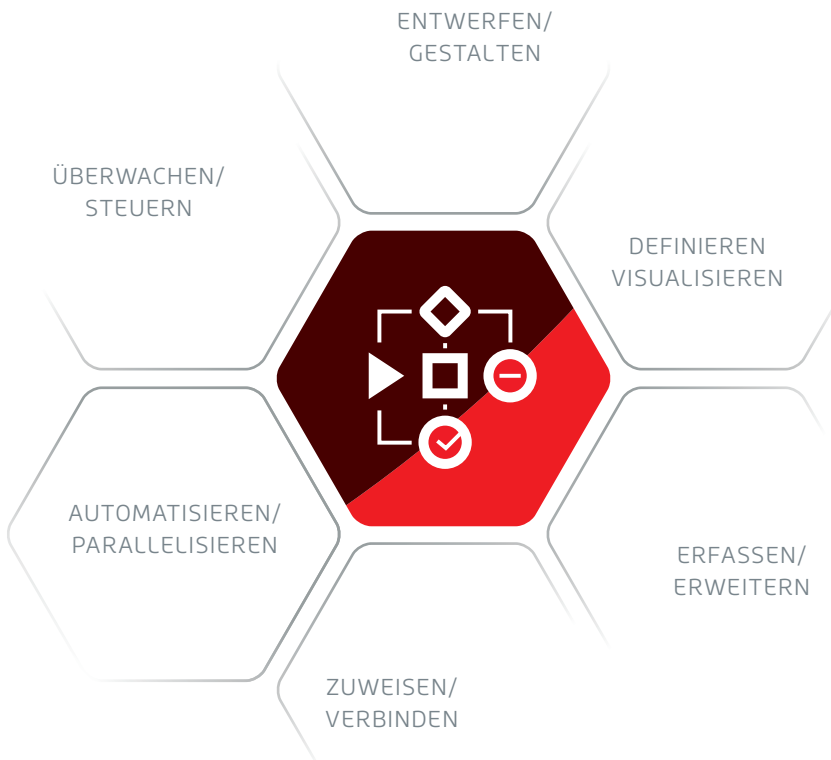
Import und Export von
Prozessen im XML-Format

Systemweite Regeln und
Bedingungen

Die 446 Plattform® bietet Ihnen einen optimalen Überblick über Ihre Prozesse. Sie können ganz einfach grafisch unterstützt Prozesse erstellen. Vereinfachen und standardisieren Sie Ihre Abläufe und die Zusammenarbeit im Team. Sie erhalten die Möglichkeit Ihre digitalisierten Prozesse im laufenden Betrieb zu überwachen und an Ihre Bedürfnisse anzupassen.

Mit dem Modul Prozessmanagement steht Ihnen ein Werkzeug zur Verfügung, mit dem Arbeitsabläufe für Aufgaben, Ereignisse und andere Definitionen erstellt und konfiguriert werden können. Bereits erstellte Prozesse können Sie im XML-Format exportieren und importieren und so Ihre Prozessmodelle auf der Plattform bei Bedarf wiederverwenden und versionieren.

Nutzen Sie den Prozess Monitor, um Abläufe in Echtzeit zu überwachen. Prozesse können bei Bedarf auch getestet werden. Mit Hilfe des Einzelschritt-Modus (Trace-Mode) können Sie sich alle Schritte grafisch darstellen lassen und prüfen, wie der Prozess Schritt für Schritt abläuft. Über die Definition eines Regelwerks können Sie Ihr System auch dynamisch konfigurieren. Verwenden Sie solche Regeln, um wiederkehrende logische Bedingungen zu definieren.



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



FUNKTIONEN AUTOMATISIEREN
Zuweisung von Prioritäten durch Regeln

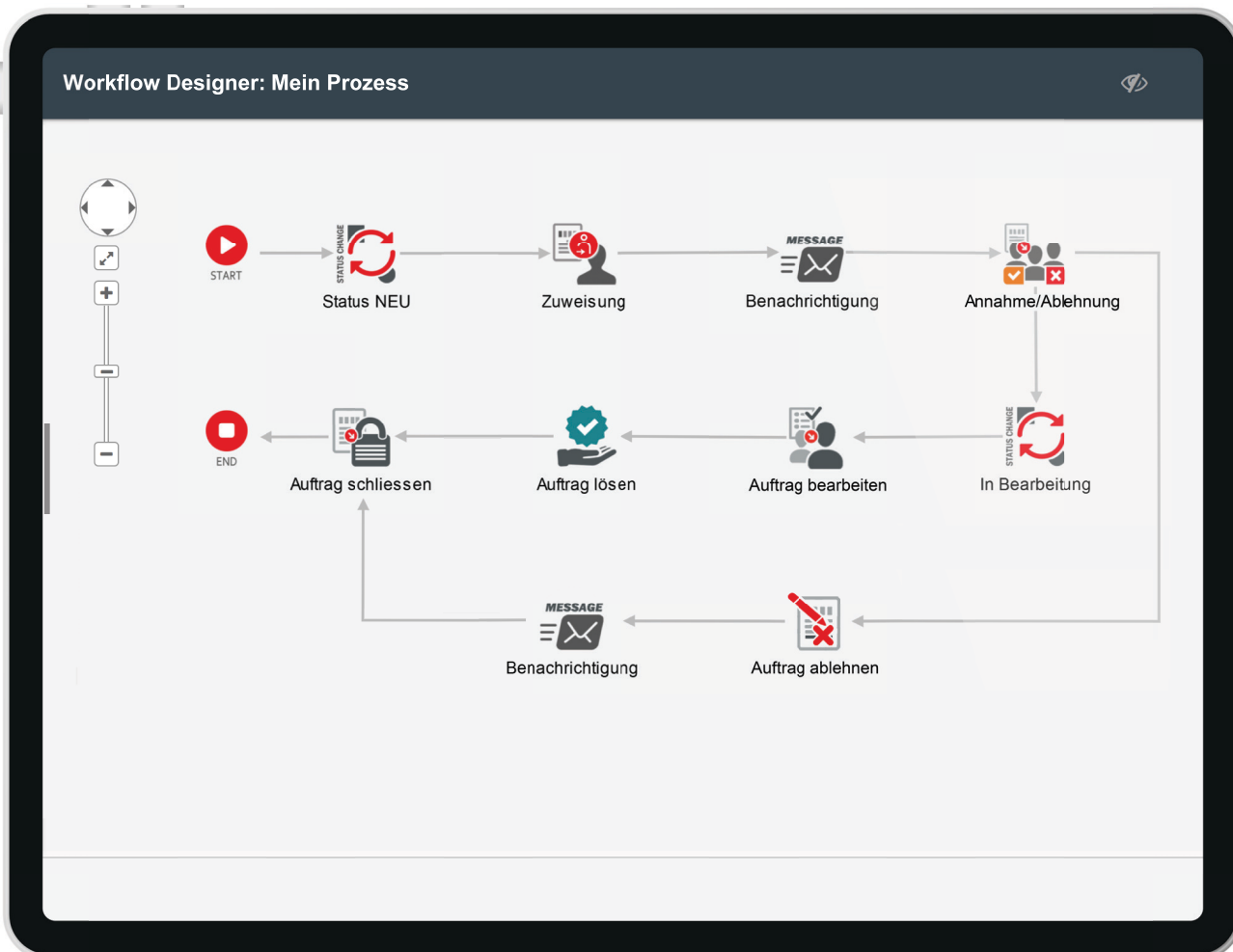
ERSTELLEN VON PROZESSEN

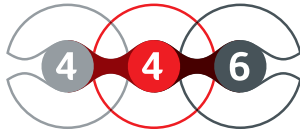
Mit dem Prozess Designer erstellen und konfigurieren Sie Ihre Prozesse. Er vereint die Vorteile eines grafischen Editors wie Drag and Drop mit den Merkmalen einer Überwachungssoftware. Nutzen Sie den Prozess Designer, um Prozessabläufe in Echtzeit zu überwachen. Mit Hilfe des Einzelschritt-Modus (Trace-Mode) können Sie sich alle Prozessschritte darstellen lassen und prüfen, wie der Prozess schrittweise abläuft. Sollte bei der Erstellung oder Bearbeitung einmal ein Fehler passieren, ist das kein Problem, denn Sie können den Prozess im laufenden Betrieb auf eine frühere Version zurücksetzen.

BEARBEITEN VON PROZESSEN

Die 446 Plattform® bietet Ihnen viele Funktionen, mit denen Sie Ihre Prozesse automatisieren und abbilden können. Dazu gehören unter anderem Regeln, die Sie nach Ihren individuellen Anforderungen definieren können. So können Sie einem Auftrag beispielsweise automatisch der passenden Bearbeiter-Gruppe zuweisen. Dazu erstellen Sie eine Regel, in der Sie beispielsweise einem Auftrag aus dem Bereich «Netzwerk» nicht üblicherweise zuerst dem «1st Level», sondern direkt der «Netzwerk Gruppe» zuweisen. Ein weiteres Beispiel ist die automatische Zuweisung der korrekten Priorität zu einem Auftrag.

PROZESS DESIGNER
Prozesse einfach per Drag and Drop





PLATTFORM

EREIGNIS MANAGEMENT

Signale oder Ereignisse
automatisch verarbeiten

Filterung nach
individuellen Erfordernissen

Überwachung und Konfiguration

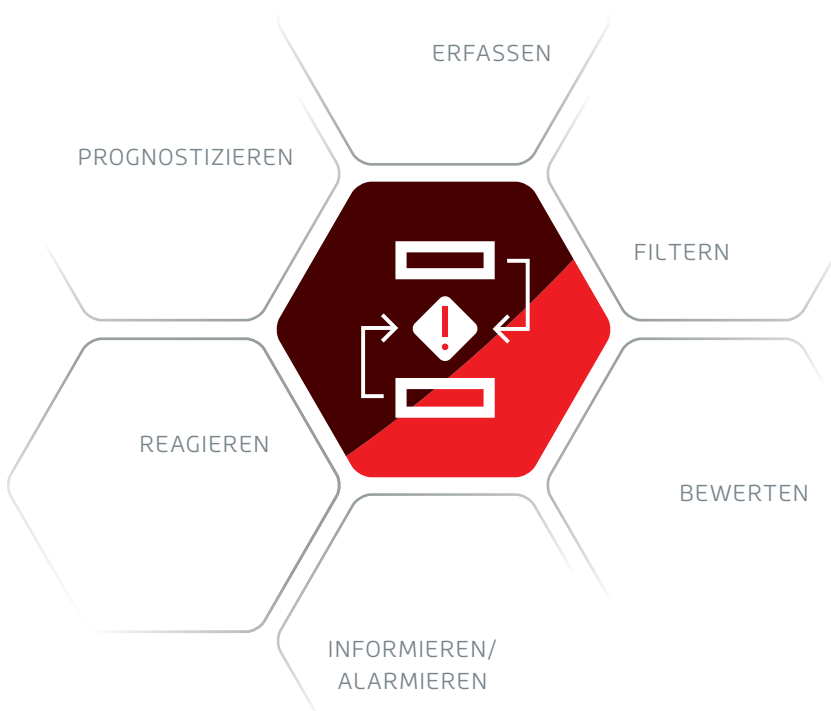
Automatische Auftragserstellung
nach Regeldefinition

Die 446 Plattform® bietet Ihnen die Möglichkeit, auftretende Ereignisse automatisch zu filtern und zu kategorisieren. Auf dieser Basis leiten Sie die geeigneten Schritte automatisch ein, bevor es zu Beeinträchtigungen Ihrer Geschäftsprozesse kommt.

Mit dem Modul Ereignismanagement überwachen Sie zum Beispiel Ihre Systemumgebungen, wie Rechenzentren, in der die meisten Ereignisse aus dem normalen Betrieb (z. B. Bedarf an Speicherplatz, Rechenleistung oder die Verfügbarkeit von Netzwerkkomponenten) entstehen. Falls eingetretene Vorfälle auf Fehler hindeuten, führt dies zur Erstellung eines Auftrages (siehe Modul Auftragsmanagement).

Über eine genaue Indikation von Vorkommnissen können Probleme rechtzeitig, bevor ein Service gestört wird, den entsprechenden Gruppen zur Lösung zugewiesen werden. Andererseits erhalten Sie somit auch einen Nachweis für normal ablaufende Prozesse und Anwendungen (zum Beispiel die Protokollierung von An- und Abmeldungen).

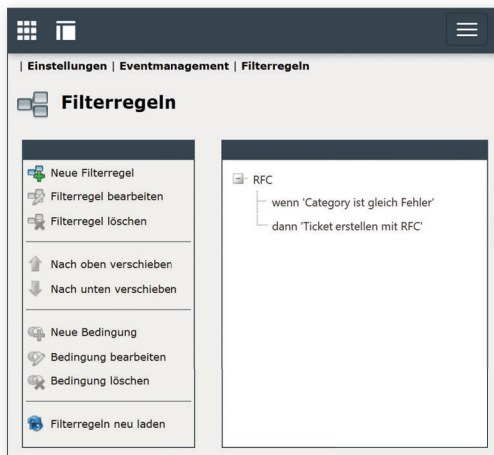
Die einfache Handhabung des Moduls ermöglicht es auch Mitarbeitern ohne technisches Spezialwissen, die Überwachung und Konfiguration selbst vorzunehmen.



ISONET



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



FILTERREGELN
Verwaltung und Konfiguration von
Regeln und Bedingungen

KONNEKTOREN

Das Modul Ereignismanagement kann auf verschiedene Weise an externe Datenquellen, Services und Datenbanken an die Ereignisverwaltung angeschlossen werden.

Neue Ereignisse werden beim Microsoft-Service-Broker-Konnektor automatisch an den Konnektor weitergeleitet, ohne wiederholende Abfragen an die Datenbank senden zu müssen.

Dadurch verringert sich die Verzögerungszeit für Abfragen wesentlich.

Wenn die Anwendung vorübergehend nicht zur Verfügung steht oder nicht reagiert, speichert der Service Broker die Nachrichten, bis sie wieder zugestellt werden können. Im Unterschied dazu werden beim SQL-Konnektor nur dann neue Nachrichten übermittelt, wenn eine Anfrage (Poll) des Konnektors stattfindet.

Die höchste Leistung und geringste Verzögerungszeit aller Konnektoren bietet der Service-Broker-Queue-Konnektor. Er stellt eine direkte Verbindung zur Warteschlange des Service Brokers her und ruft Benachrichtigungen direkt ab. Die Einrichtung erfordert eine manuelle Konfiguration in der Datenbank (Warteschlangen und Benachrichtigungen) durch den Administrator.

FILTERREGELN

Anhand von Filterregeln können Sie Kriterien festlegen, wann durch ein Ereignis ein Auftrag generiert wird. Die Filterregeln werden in einer Baumansicht mit Bedingungen und Aktionen dargestellt. Folgende Bedingungen sind möglich (Auswahl):

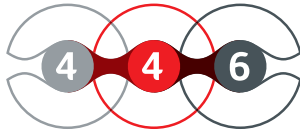
- Angehaltene Ereignisquellenbedingung: es wird überprüft, ob eine Ereignisquelle z. B. ein Service oder eine Datenbank angehalten ist.
- Feldwertvergleich: Vergleich eines Feldwertes mit einem vorgegebenen Wert.
- Geolokation: Vergleich, ob sich ein Punkt innerhalb eines bestimmten Radius um einen Vergleichspunkt befindet.
- Gruppe: Hiermit können bereits bestehende Bedingung mit den Operatoren UND beziehungsweise ODER gruppiert werden.
- Wochentag: Es wird überprüft, an welchem Wochentag sich ein Datum befindet.
- Zeitraum: Überprüfung, ob sich der Wert eines Feldes innerhalb eines bestimmten Zeitraumes befindet.

WERTEREGELN

Unter Werteregeln konfigurieren Sie Bedingungen, die Sie in den Filterregeln benutzen können. Regeln, die ungültige Bedingungen aufweisen oder nicht vollständig konfiguriert sind, werden rot dargestellt und können nicht in den Filterregeln eingesetzt werden.

ZUORDNUNGEN

Sobald eine Filterregel das Erstellen eines Auftrags initiiert, definieren diese Zuordnungen die Übernahme der in der Ereignisquelle verfügbaren Daten in einen Auftrag. Ist das Modul Service Management aktiviert, können neben Auftragsschemas auch Servicetransaktionen genutzt werden, um Aufträge zu erstellen.



PLATTFORM

KONFIGURATIONS MANAGEMENT

Einfache Verwaltung von
Konfigurationselementen

Asset-Management

Inventarisierung
von Hard- und Software

Auflistung verbundener Aufträge

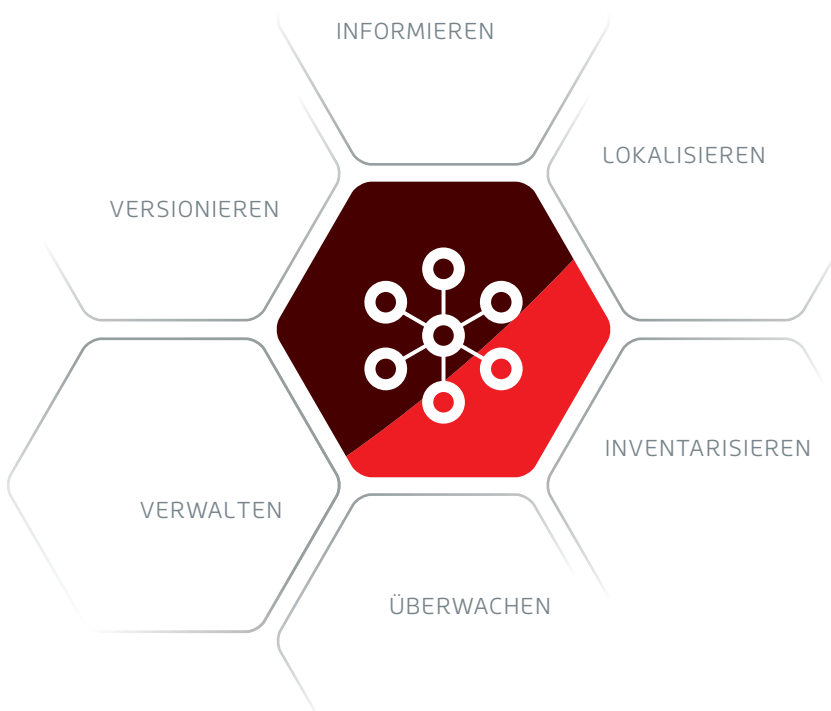
Berechtigungssystem

Übersichtliche Darstellung

Die 446 Plattform® bietet Ihnen die Möglichkeit, alle Betriebsmittel und deren gegenseitige Abhängigkeiten in einer Konfigurationsdatenbank zu verwalten. Konsolidieren Sie alle relevanten Informationen in einer Datenbank und nutzen Sie diese für die Unterstützung Ihrer Geschäftsprozesse. Setzen Sie schnell sichtbare Erfolge um und verschaffen sich so Wettbewerbsvorteile. Sie erweitern schrittweise die Strukturen und die Konfigurationsdatenbank (CMDB) wächst mit Ihrem Unternehmen.

Mit dem Modul Konfigurationsmanagement können Sie Konfigurationselemente und deren Beziehungen untereinander in der CMDB einfach und strukturiert nach Status, Kategorie und Zonen verwalten. Weiterhin kann diese Datenbank auch als Ressource für eine automatisierte Verwaltung Ihrer Vermögensanlagen (Asset Management) dienen.

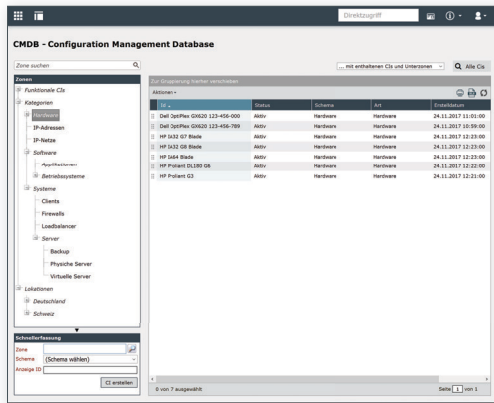
Die einzelnen Elemente der CMDB werden in einer Baumstruktur dargestellt. Diese können Sie nach ihren individuellen Bedürfnissen aufbauen und gestalten. Um unterschiedliche Arten von Konfigurationselementen (CIs) zu erfassen, ist es möglich, entsprechende Schemas anzulegen. Erfassen Sie so Konfigurationselemente einfach und schnell über ein vordefiniertes Formular.



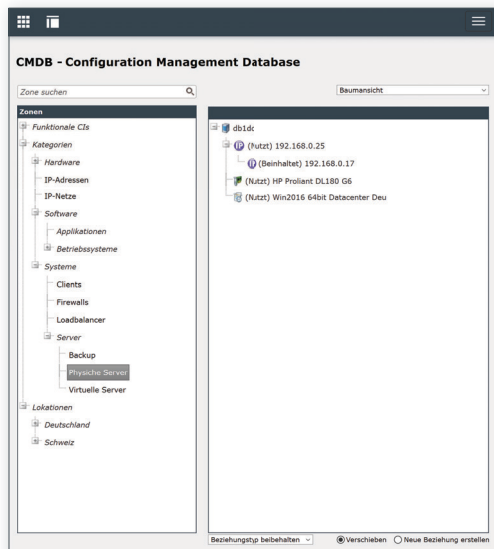
ISONET



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



VERWALTUNG DER CMDB
Listensichten der Konfigurationselemente



VERWALTUNG DER CMDB
Baumsicht von Konfigurationselementen

LEBENSZYKLEN

Der Lebenszyklus eines Konfigurationselementes wird durch die zu durchlaufenden und zu erreichenden Status bzw. durch deren Abhängigkeiten bestimmt. Sie legen beispielsweise fest, dass ein Konfigurationselement vom Status «Neu» nur über den Status «Test» in den Status «Aktiv» gelangen kann. Nachdem Anlegen aller gewünschten Status, können die Übergänge zwischen den einzelnen Status definiert werden.

SCHEMAS

In einem CI-Schema werden sämtliche Einstellungen, Felder, Aktionen und Service Level Agreements eines Konfigurationselementes (CI) definiert und hinterlegt. Mit der Hierarchie des Schemas wird eine Untergliederung in verschiedene Arten und Typen von Gegenständen vorgenommen. In der Einstellung «CI-Arten» konfigurieren Sie, welche Register und Felder in den Konfigurationselementen angezeigt werden. Zonenschemas dienen dazu, spezifische organisatorische oder geografische Strukturen zu erfassen und den Aufbau einer Standardhierarchie zu ermöglichen.

IMPORT

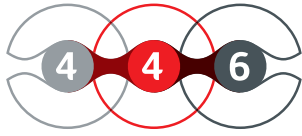
Innerhalb der CMDB können sowohl Zonen als auch Konfigurationselemente importiert werden. Dabei werden Datenquellen mit unterschiedlichen Formaten den entsprechenden Feldern zugeordnet. Durch eine Simulationsfunktion kann der grundsätzliche Ablauf eines Imports überprüft werden, ohne Daten zu verändern. Ein Konfliktsystem überwacht den Import von Feldern sowie Beziehungen und stellt sicher, dass diese Daten nicht überschrieben werden. Erkennt das System eine unerlaubte Modifikation, wird diese verhindert und eine entsprechende Konfliktmeldung generiert.

AKTIONEN

Sie können CI-Schemas Aktionen hinzufügen. Für jede Aktion können Sie definieren, in welchem Status eine Aktion sicht- und ausführbar sein soll.

Beispielsweise sind folgende Aktionen konfigurierbar:

- Betroffenen Benutzer ändern
- Datenbankabfrage
- Externe Anwendung starten
- Lieferant ändern
- Status ändern



PLATTFORM

WISSENS MANAGEMENT

Individuelle Wissensdatenbank

Wissen kollektivieren

Unkomplizierter Zugriff auf
Expertenwissen

Integration in Abläufe

Qualität durch Prozesse

Bewertungssystem

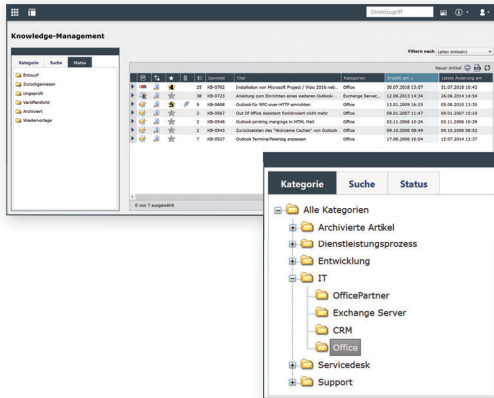
Die 446 Plattform® bietet Ihnen die Möglichkeit, das Wissen Ihres Unternehmens zu jeder Zeit und überall verfügbar zu machen. Steigern Sie die Effizienz Ihrer Abläufe durch den Aufbau einer Wissensdatenbank. Sie gestalten die Prozesse für die Sammlung, Aufbereitung und Bereitstellung des Wissens Ihrer Organisation. Wer Wissen im Unternehmen teilen kann, verschafft sich damit Wettbewerbsvorteile.

Mit dem Modul Wissensmanagement erhalten Sie eine zuverlässige Lösung, um eine Wissensdatenbank aufzubauen und zu gestalten. Sie erfassen das Wissen in Form von Artikeln über einen Editor oder generieren diese aus Ihren Prozessen. Diese Artikel beinhalten zum Beispiel Informationen, Lösungen, Suchkriterien, Bewertungen, Kategorisierungen und Gültigkeiten zu Themen, die in Ihrer täglichen Arbeit relevant sind. Wissensartikel können in verschiedenen Sprachen verfasst und bereitgestellt werden.

Den Aufbau eines Artikels können Sie frei konfigurieren und über ein Benachrichtigungssystem mit periodischen Wiedervorlagen aktuell halten. Der Redaktionsprozess sowie das Bewertungssystem stellen die Qualität sicher.



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



VERWALTUNG VON ARTIKELN
Frei definierbare Kategorien

ANLEGEN EINES ARTIKELS

Um einen neuen Artikel anzulegen, werden Sie durch einen Assistenten und Vorlagen unterstützt. Ein Dialog führt Sie durch alle weiteren Schritte.

AUFBAU EINES ARTIKELS

Sie können neben dem allgemeinen Inhalt auch auf Dateianlagen, Verlaufsprotokolle oder Revisionen zugreifen.

Bewertungen (Punktesystem) ermöglichen Ihnen, den Artikel zu bewerten und dessen Wirksamkeit zu verbessern. Sind mehrere Sprachen auf der 446 Plattform® verfügbar, können Artikel mehrsprachig verfasst und angezeigt werden. Über ein Sprachregister können Sie die Sprache wechseln.

Die mit dem Artikel verbundenen Aufträge sind in einer Übersicht aufgelistet und direkt bearbeitbar. In den Aktionen kann der aktuell angemeldete Benutzer seine Aufgaben einsehen.

ARTIKELAKTIONEN

Ihnen stehen verschiedene Aktionen mit einem Artikel zur Verfügung:

- Artikel veröffentlichen
- Artikel prüfen
- Artikel überarbeiten
- Prozessaktionen

VERWALTUNG VON ARTIKELN

Wissensartikel können über frei definierbare Kategorien in einer Baumansicht verwaltet werden. Sie können Kategorien, Schemas, Gültigkeiten, Sichtbarkeiten, Wissensträgern oder Wiedervorlagen definieren und anpassen.

SUCHE VON ARTIKELN

Zum schnellen Auffinden von Artikeln sind verschiedene Suchmöglichkeiten vorhanden:

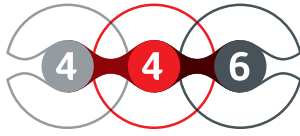
- Suche nach Kategorien
- Filtern
- Indizierte Suche
- Anzeigen von Artikeln nach Status

Zusätzlich kann durch eine Erweiterte Suche detailliert nach bestimmten Artikeln der Wissensdatenbank gesucht werden.

The screenshot shows the search interface with the following fields and options:

- Kategorie** | **Suche** | **Status** (Navigation tabs)
- Suche nach**: A text input field.
- Modus**: A dropdown menu with the selected option 'irgendeines dieser Wörter'.
- Felder**: A dropdown menu with the selected option 'Alle Felder'.
- Status**: A dropdown menu with the selected option 'Alle'.
- Kategorien**: A text input field with search and refresh icons.
- Auch in Unterkategorien suchen
- Artikel**:
 - interne Artikel inklusive
 - Revisionen inklusive
- Suchen**: A button to execute the search.

SUCHFUNKTIONEN
Suche nach Freitext und Kriterien



PLATTFORM

VERTRAGS VERWALTUNG

Abbildung externer und interne
Dienstleistungsverträge

Prioritätenvergabe für Leistungen

Services und Eskalationszeiten
überwachen

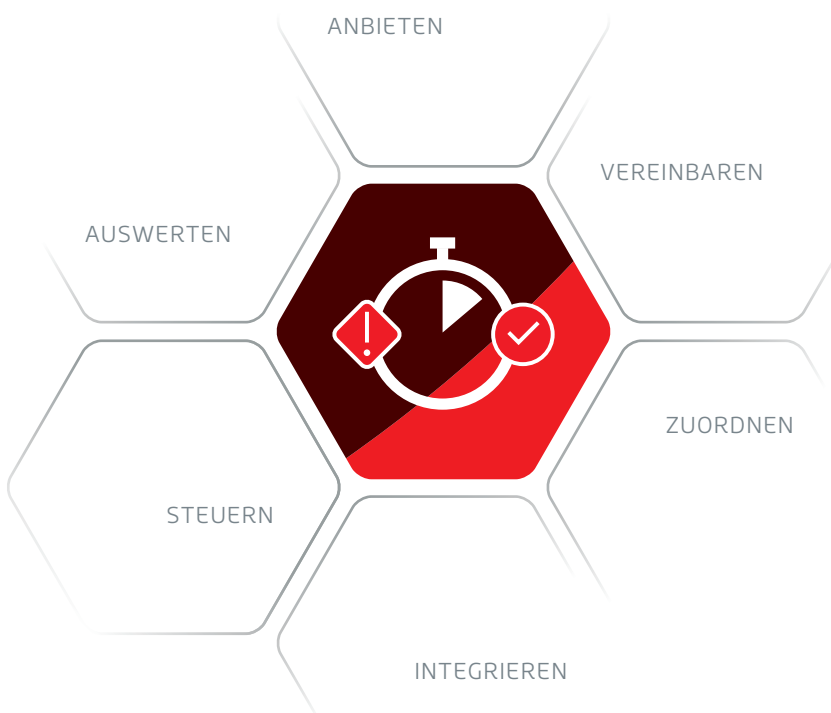
Berücksichtigung internationale
Zeitzone

Regelbasierendes Frühwarnsystem

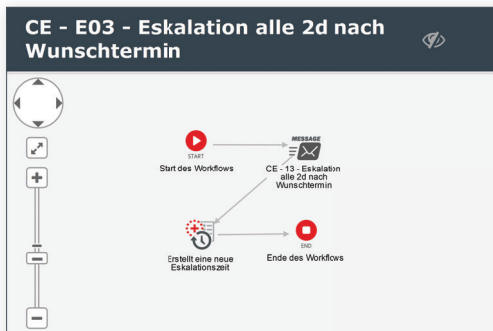
Die 446 Plattform® unterstützt Sie bei der Einhaltung Ihrer externen und internen Verträge. Sie schaffen die Basis für eine automatisierte Überwachung der Fristen, Laufzeiten und Leistungen Ihrer Dienstleistungsverträge mit Lieferanten und Kunden. So werden Dienstleistungen standardisiert und deren Qualität sichergestellt. Sie behalten den Überblick über geschäftskritische Abläufe und vertragliche Vereinbarungen.

Mit dem Modul Vertragsverwaltung (Service Level Management – SLM) können Sie Ihre Verträge digitalisieren. Ein Vertrag kann aus beliebig vielen Dienstleistungen bestehen. Sie können diese Leistungen individuell definieren. Sie legen Prioritäten fest und definieren Eskalationszeiten bis zu denen eine bestimmte Aktion auf ein aufgetretenes Ereignis erwartet wird.

Mit Hilfe des Frühwarnsystems können Regeln erstellt werden, um rechtzeitig über einen bestimmten Trend in der Vertragserfüllung zu informieren – zum Beispiel mit E-Mail-Benachrichtigungen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Teams zur rechten Zeit an die wichtigen und dringenden Aufgaben erinnert werden.



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



ESKALATIONSPROZESSE
REGELBASIERENDE ÜBERWACHUNG
Frei konfigurierbar zur Reaktion auf Regelverletzungen

VERWALTEN VON VERTRÄGEN

In der Übersicht der Vertragsverwaltung werden alle verfügbaren Verträge angezeigt. Hier können Sie neue Verträge erstellen und bestehende Verträge bearbeiten, kopieren und löschen. Sie definieren die verschiedenen Vertragsleistungen mit entsprechenden Servicezeiten, Abdeckungen und Prioritäten. Folgende Informationen und Optionen können beispielsweise hinterlegt werden:

- Servicezeiten
- Beginn / Ende
- Kündigungsfrist
- Gültigkeitsdauer
- Zeitzone
- Sondertage

ABDECKUNGEN ZUORDNEN

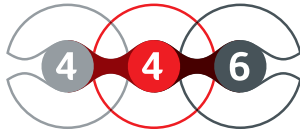
Abdeckungen geben an, welche Leistungen und welche darin enthaltenen Prioritäten verwendet werden sollen, sobald ein entsprechender Auftrag elektronisch erfasst wird. Dadurch ist sichergestellt, dass bei einem neu erstellten Auftrag eine automatische Zuordnung der richtigen Leistung erfolgen kann.

ANLAGE VON PRIORITÄTEN UND ESKALATIONSZEITEN

Prioritäten innerhalb einer Leistung dienen der Unterscheidung der relativen Bedeutung eines Auftrages (Dringlichkeit, Auswirkung). Eskalationen dienen der Einhaltung der mit dem Kunden vereinbarten Bearbeitungszeiten (innerhalb eines Service Level Agreements). Sie legen beispielsweise fest, in welcher Zeitspanne eine Aufgabe angenommen (Reaktionszeit) und anschliessend gelöst (Lösungszeit) werden muss.

FRÜHWARNSYSTEM EINRICHTEN

Mit Hilfe des Frühwarnsystems können Sie Regeln definieren, in welchen Fällen die Nutzer über eine Tendenz informiert werden. Sie können Frühwarnregeln konfigurieren, die automatisch die Aufgabenerstellung überwachen und einen Prozess auslösen, sobald eine bestimmte Anzahl an Aufgaben zu einem Thema erstellt wurde.



PLATTFORM

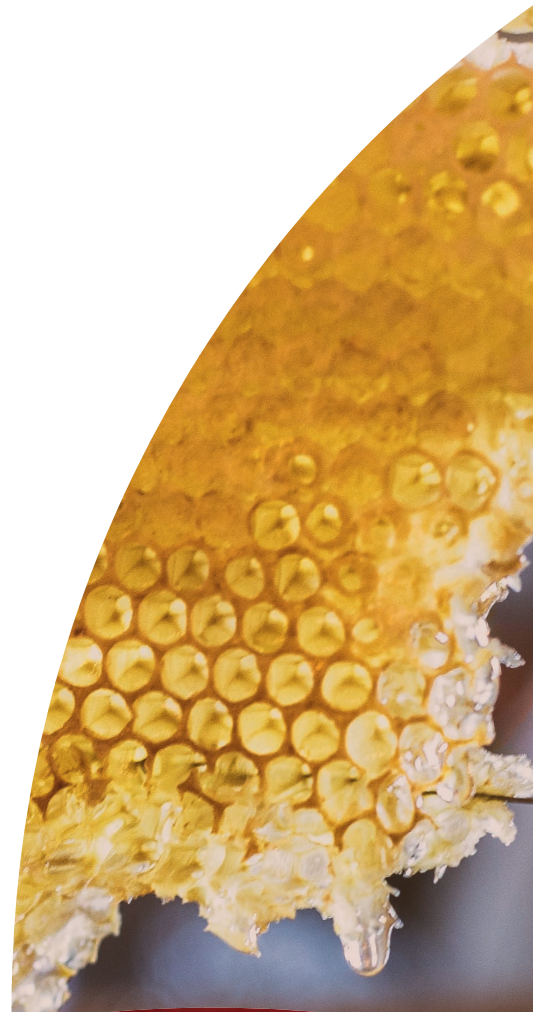
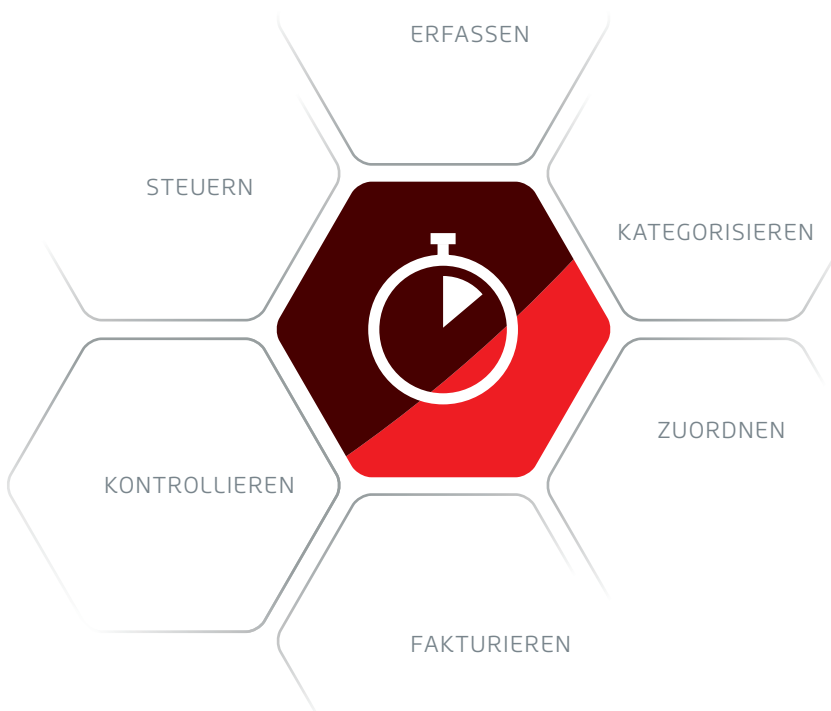
LEISTUNGS MANAGEMENT

- Vereinfachte
Leistungsverrechnung
- Eingebaute Budgetkontrolle
- Leistungen transparent
- Bereichsübergreifende
Zusammenarbeit
- Prozesse und Schnittstellen
- Internen und externen
Leistungen unterscheiden

Die 446 Plattform® bietet Ihnen die Möglichkeit, den Überblick über Ihre Leistungen und Kosten zu behalten. Grundlage dafür ist eine Leistungsverrechnung mit entsprechenden Kostenstellen. Machen Sie Kosten und erbrachte Leistungen transparent. Erkennen Sie so Potenziale für Verbesserungen Ihrer Produkte oder Dienstleistungen.

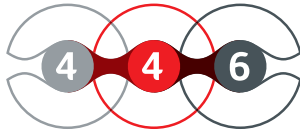
Das Modul Leistungsverwaltung ermöglicht es, Leistungen durch frei definierbare Prozesse zu steuern und an die Unternehmensbedürfnisse anzupassen. Die Leistungen können direkt von der Buchhaltung oder dem Controlling bearbeitet werden. Das Modul unterscheidet zwischen internen und externen Leistungen, was eine differenzierte Kostenrechnung gegenüber Auftraggebern ermöglicht.

Die Leistungen können auch ohne Ticketbezug und damit ohne Zuordnung zu einem konkreten Vorgang erfasst werden. Für die Verwaltung von Budgets ist die Einrichtung von Leistungsguthaben möglich. Behalten Sie durch die eingebaute Budgetkontrolle stets den optimalen Überblick über ihre Projekte bzw. Aufträge.



ISONET





PLATTFORM

KENNZAHLEN MANAGEMENT

Steuern mit Überblick

Ziele erreichen

Sichtbare Unternehmenserfolge

Veränderungen im Geschäftsverlauf
schnell erkennen

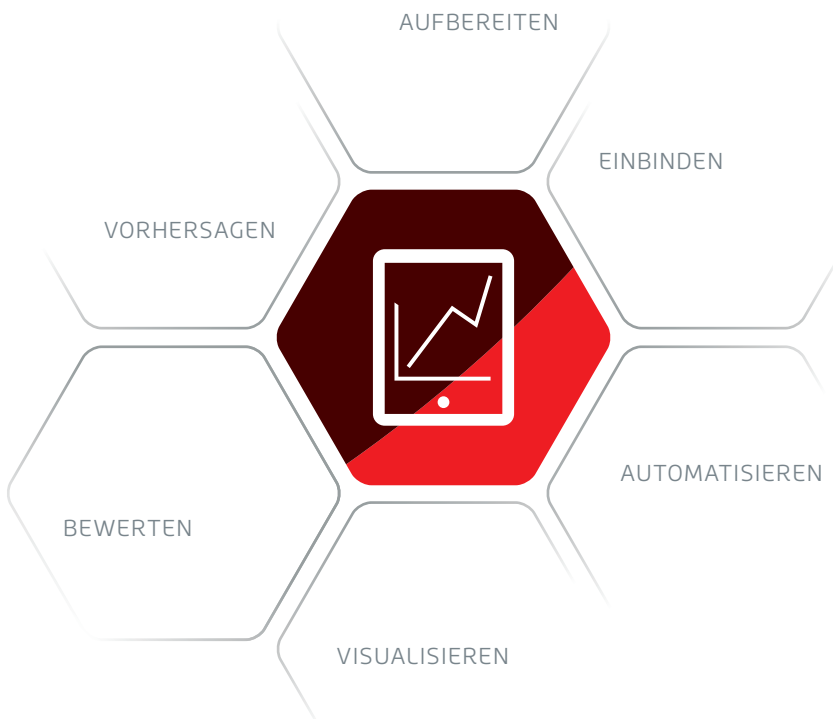
Neue Einblicke durch
interaktive Dashboards

Übersichten mit zyklischen
Leistungsverrechnungen

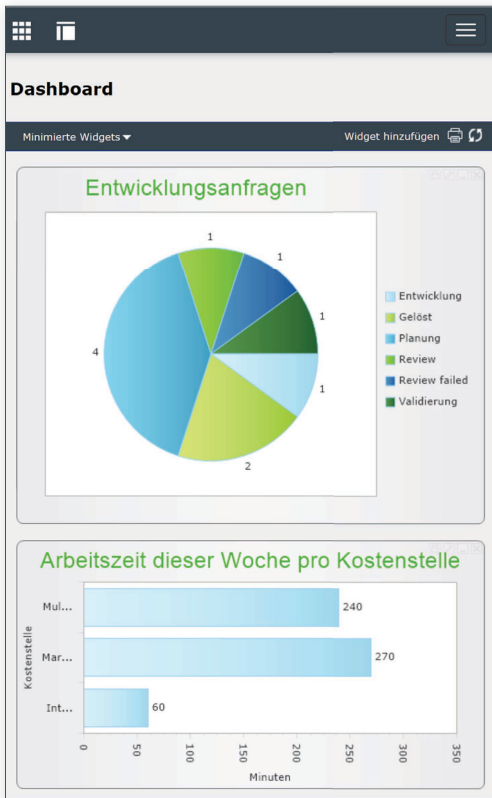
Die 446 Plattform® bietet Ihnen den Überblick über Ihre Abläufe und Kennzahlen. Behalten Sie Ihre Ziele im Auge. Automatisieren Sie Ihre Prozesse in den Bereichen Controlling, Reporting, Planung und Prognose. Sie erhalten alle relevanten Informationen zu Ihren Geschäftsprozessen für fundierte Entscheidungen. Erreichen Sie so Ihre Ziele und machen die Unternehmenserfolge sichtbar.

Das komplett webbasierte, interaktive Modul Kennzahlen Management stellt Funktionen zur Statistik und Auswertung der Daten aus der 446 Plattform® zur Verfügung. Sie erhalten unter anderem eine Übersicht über monatliche oder wöchentliche Vorgänge wie Leistungsverrechnungen. Die Daten werden für Sie übersichtlich dargestellt, beispielsweise als grafische Auswertung. Erkennen Sie durch die grafische Aufarbeitung Ihrer Daten schneller Veränderungen im Geschäftsverlauf.

Über ein Dashboard behalten Sie Ihre operativen Kennzahlen (KPI) zu Aufträgen stets im Blick. Sie bekommen neue Einblicke durch interaktive Dashboards. Je nach Ihren Bedürfnissen können Sie aussagekräftige Berichte anlegen, zielgruppengerecht bereitstellen und exportieren. Abonnieren Sie die für Ihre Arbeit notwendigen, periodischen Informationen im passenden Format.



WICHTIGE FUNKTIONEN AUF EINEN BLICK



INTERAKTIVES DASHBOARD
Details per Klick



GESTALTBARE BERICHTE
Zielgruppengerechte Datenaufbereitung

DASHBOARD

Mit dem Dashboard erhalten Sie einen Überblick über Ihre Kennzahlen, die sich automatisch aktualisieren (Ad-hoc-Reporting).

INDIVIDUELLE DARSTELLUNG

Sie können auch eigene Abfragen erstellen und operative Daten (z. B. erstellte, offene Aufträge oder Vorgänge) grafisch darstellen. Die Darstellung des Dashboards lässt sich somit komplett personalisieren.

ECHTZEITSICHT / MONITORING

Weiterhin können Sie das Dashboard nutzen, um beispielsweise Daten auf einem separaten Monitor mit ständiger Aktualisierung darzustellen und damit permanent im Blick zu haben.

INTERAKTIVE AUSWERTUNG

Das Dashboard ermöglicht den direkten Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten der grafischen Darstellung. Erhalten Sie so interaktiv noch tiefere Einblicke in ihre Abläufe.

BERICHTE

Berichte bieten Ihnen die Möglichkeit zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über einen definierten Zeitraum Ihre Daten auszuwerten. Damit bieten wir Ihnen eine aussagekräftige Darstellung von Kennzahlen wie beispielsweise KPIs in Form von Tabellen, Diagrammen oder Karten (Geo-Daten). Erhalten Sie damit eine zielgruppengerechte Aufbereitung Ihrer Daten zur Unterstützung von Geschäftsentscheidungen.

FILTERN UND SORTIEREN

Nutzen Sie die leistungsfähigen Filter-, Gruppier- und Sortierfunktionen, um schneller die für Sie relevanten Informationen angezeigt zu bekommen.

ABONNEMENTS

Automatisieren Sie Ihre Berichte mittels periodischer Abonnements als E-Mail oder speichern Sie temporär bzw. dauerhaft Ihre Berichtsdaten.

SCHNITTSTELLEN

Exportieren Sie die Darstellungen in verschiedene Dateiformate, um sie weiterzuverarbeiten. Gestalten Sie die Berichte nach Ihren Vorstellungen und stimmen Sie die Berichte auf Ihr Corporate Design ab, beispielsweise mit Ihrem Logos und den entsprechenden Farben. Stellen Sie Berichte auf einem Berichtsserver oder beispielsweise einer SharePoint-Webseite, einem Portal unternehmensweit zur Verfügung.



UNSERE LÖSUNGEN FÜR IHR UNTERNEHMEN

Skalierbare IT-Plattform mit generischen Schnittstellen

Flexibilität bei der Anpassung und Weiterentwicklung von Prozessen und Abläufen

Umsetzbarkeit von neuen Ideen und Unterstützung bei Innovationen

FLEXIBEL

Ihre Teams erhalten passende Prozesse, um Ihre Zusammenarbeit optimal gestalten zu können.

AGIL

Ihre Unternehmensprozesse können im laufenden Betrieb direkt angepasst und erweitert werden. So reagieren Sie schnell auf Veränderungen.

LEISTUNGSSTARK

Unser integriertes IT-Service-Management (Störungs-, Problem-, Changemanagement) sichert den reibungslosen Betrieb.

446 PLATTFORM®

ULTIMATE EDITION		
Service Management	Schnittstellen (Webservices)	Ereignis Management
Konfigurations Management	Dashboard	
ENTERPRISE EDITION		
Frühwarn System	Aufgaben Management	Prozess Management
STANDARD EDITION		
Leistungs Management	Prozessregeln Dispatching	Prozess Betrachter
Vertrags Verwaltung	Reporting	Benutzer Verwaltung
Auftrags Management	Nachrichten Mitteilungen	Wissens Management

ULTIMATE EDITION

Sie betrachten Ihre Prozesse systemisch.

Leistungstarkes Management Ihrer Services, Qualität und unternehmensübergreifenden Geschäftsprozesse. Sie können über das Dashboard alle Kennzahlen in Echtzeit überwachen oder über Service Kataloge ein effektives Service Management anbieten.

ENTERPRISE EDITION

Ihre Teams gestalten ihre Prozesse selbst.

Agilität am Markt für alle Unternehmensgrößen. Mit dem Prozess Designer erstellen Sie Ihre Prozesse einfach selbst. Mit dem Frühwarnsystem können Sie auftretende Probleme rechtzeitig erkennen.

STANDARD EDITION

Sie erhalten individuelle Prozesse.

Der schnelle Einstieg in das professionelle Management von Prozessen für alle Branchen. Prozesse lassen sich flexibel anpassen. Die Leistungsverrechnung erlaubt die Kontrolle Ihrer Budgets. Das Wissensmanagement ist das Gedächtnis Ihrer Teams.



PROZESSLÖSUNGEN FÜR IHR UNTERNEHMEN

ISOLIERT

- Gewachsene Abläufe und Redundanzen •
- Fehlende Einblicke •
- Hoheitsdenken •

GEÖFFNET

- Kommunikation fördern •
- Potenziale aufdecken •
- Überblick schaffen •

VERBUNDEN

- Prozesse massgeschneidert digitalisieren •
- Wissensträger vernetzen •
- Freiräume erkennen und schaffen •

OPTIMIERT

- Flexible und dynamische Prozessketten •
- Agilität am Markt •
- Freude an der Zusammenarbeit •

ISONET 

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der **446 Methode**[®], auf innovative Art Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich (Sitz) und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Ziel ist dabei immer die nachhaltige Optimierung von Prozesse und Abläufen, so dass Unternehmen jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Mit der IT-Lösung der Isonet, der **446 Plattform**[®], optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich.



Kontaktieren Sie uns bei Fragen oder Anregungen rund um unsere Produkte:

per E-Mail beratung@isonet.ch
oder
telefonisch **+41 44 497 55 55**

Gold
Microsoft Partner

