

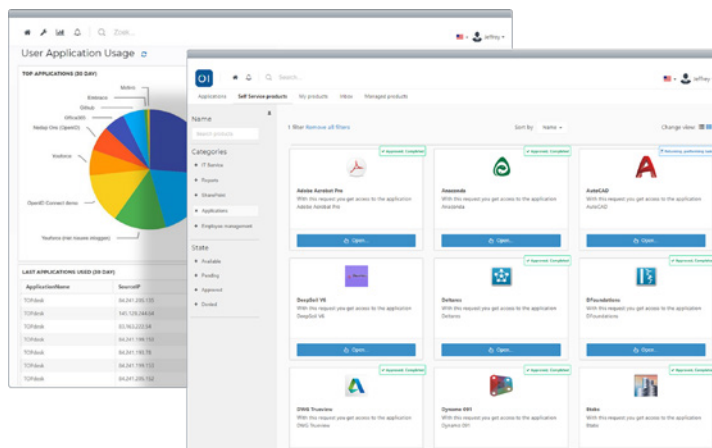


Service Automation Module

Verhogen van de zelfredzaamheid op het gebied van aanvragen, toekennen en ontnemen IT resources?

Verkleinen van de kloof tussen de medewerkers en de IT-afdeling?

Terugdringen van de tickets voor de service-desk?



✔ Die problemen zijn nu opgelost!

Wanneer medewerkers hun privé zaken regelen zijn ze gewend dit direct online te regelen. Op het werk gaat dit vaak anders, daar zijn ze regelmatig afhankelijk van de IT helpdesk. Daarom introduceert Tools4ever HelloID Service Automation. Medewerkers kunnen hiermee zelf online hun IT resources aanvragen en worden deze resources automatisch na goedkeuring van een verantwoordelijk toegekend. Een medewerker is hierdoor volledig zelfredzaam, niet meer afhankelijk van de IT-afdeling en heeft de aangevraagde resources binnen enkele minuten tot zijn beschikking.

Geen wachttijden, tevreden eindgebruikers, lagere servicedesk kosten en meer tijd voor innovatie!

Via hun self-service portal kunnen werknemers zelf applicaties en andere services opzoeken en aanvragen. Hun managers ontvangen online direct de aanvraag die ze met één klik kunnen goed- of afkeuren. Wijzigingen worden vervolgens zonder tussenkomst van de helpdesk volautomatisch verwerkt.

Medewerkers kunnen direct aan de slag en worden daardoor productiever. Terwijl de manager grip krijgt op bijvoorbeeld aantallen licenties en het daadwerkelijke gebruik van IT middelen. Voor de IT-afdeling vermindert de werklast enorm en draagt de oplossing bij aan een professionele en moderne uitstraling.

Denk aan een soort 'bol.com'-shop voor ICT-diensten: eenvoudig bestellen, snel geleverd!

Opstap naar verdere IT innovatie

HelloID Service Automation van Tools4ever belegt wijzigingsverzoeken direct in de organisatie en verwerkt ze 100% automatisch. Dit is fundamenteel anders dan bij bestaande helpdesk systemen waar tickets nog steeds handmatig door de ICT helpdesk worden verwerkt. HelloID biedt een portal waarin de werknemer zelf een IT-service kan zoeken en aanvragen. Denk aan extra toegang tot een share of applicatie, toegang tot een mailbox, lidmaatschap van een distributielijst et cetera. Geautomatiseerde configuratieregels houden de productcatalogus up-to-date. Een nieuwe share is bijvoorbeeld direct zichtbaar in de catalogus. De operationele werkdruk van de IT afdeling wordt zo enorm verlaagd. Daarmee creëren organisaties meer ruimte voor IT innovatie en kunnen ze de ICT-dienstverlening substantieel professionaliseren.

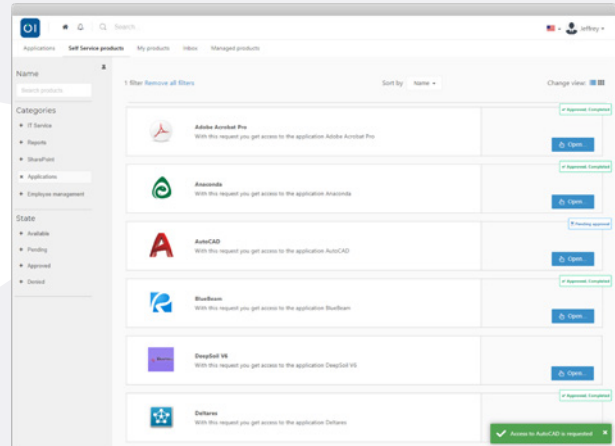
Verhogen van productiviteit en efficiëntie

De integratie met Active Directory en meer dan 150 IT systemen & applicaties zorgt dat wijzigingen na goedkeuring direct automatisch binnen de IT infrastructuur worden uitgevoerd. Ook worden ze na de gebruikperiode weer automatisch ingetrokken, zodat er geen geld wordt uitgegeven aan ongebruikte en onnodige IT middelen. De ergernis bij zowel medewerkers als managers vermindert enorm. Ze hoeven niet langer te wachten op handmatig uitgevoerde helpdeskwerkzaamheden. Met als gevolg veel kortere wachttijden en een hogere productiviteit op de werkvloer.

Integratie met bestaand sociaal intranet

HelloID Service Automation is naadloos geïntegreerd in de portalen van toonaangevende social intranet en IT management oplossingen. Tools4ever werkt daarvoor actief samen met leveranciers als TOPdesk, AFAS, Embrace, Triptic (Iris Intranet) en a&m impact. Door de service

automation functionaliteit te integreren in de bestaande portalen hoeven gebruikers niet te wennen aan een nieuwe omgeving en hebben ze het gevoel te werken in hetzelfde systeem. In het portaal zien gebruikers welke IT-services zij in gebruik hebben en krijgen ze inzichtelijke informatie over de status van alle verzoeken.



Eenvoudig voldoen aan wet- en regelgeving

De verschuiving van on premise naar de cloud vormt een uitdaging bij het op orde houden van de interne ICT omgeving. Ook de steeds veeleisender wet- en regelgeving op het gebied van audits en beveiliging vereist dat de toegang tot en het gebruik van IT middelen worden bijgehouden en inzichtelijk gemaakt. Met HelloID Service Automation beheersen managers hun workflow, kunnen ze aanvragen eenvoudig goed- of afkeuren en wordt iedere wijziging vastgelegd. Ook de gebruikers zelf houden controle over hun toegang tot de verschillende IT-diensten. Er is transparantie in het aanvraag- en goedkeuringsproces en vervuiling in het netwerk wordt voorkomen. Gedetailleerde rapporten maken inzichtelijk wie toegang heeft tot welke bronnen en wanneer licenties aflopen. Op een eenvoudige manier wordt zo aantoonbaar dat men voldoet aan de actuele wet- en regelgeving.