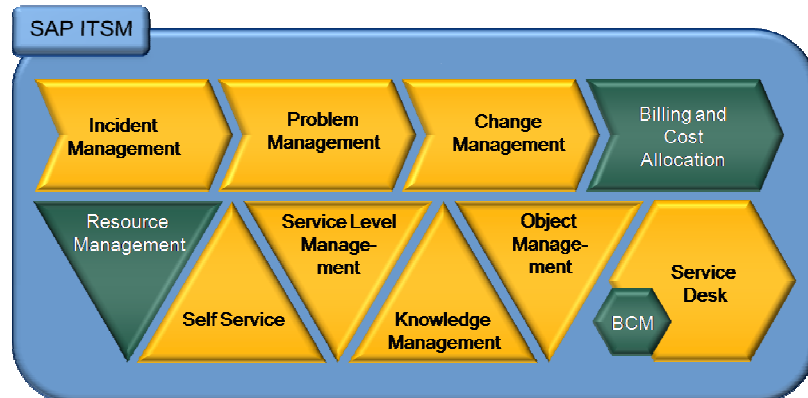


# SAP IT Service Management One Pager



## Schlüsselfunktionen

- IT-Servicemanagement: Standardisierte Prozesse, die sich an den Best Practices der IT Infrastructure Library (ITIL) orientieren
- Störungsmanagement: Vorfälle schnell bearbeiten und beheben
- Problemmanagement: Vorgehensweise bei auftretenden Problemen, die Störungen auslösen können, koordinieren und in Wissensartikeln dokumentieren
- Wissensmanagement: In Datenbanken nach Problemlösungen recherchieren
- IT-Änderungsmanagement: Änderungen koordinieren und automatisch einen Genehmigungsprozess aktivieren
- IT-Objektmanagement: Sämtliche IT-Elemente wie Hardware-Geräte und deren Beziehungen untereinander überblicken und verwalten
- IT-Servicelevelmanagement: Servicelevel festlegen, Serviceverträge definieren und daran die Qualität der IT-Serviceleistungen messen

## Nutzen

- Schnell sowie zuverlässig auf Vorfälle reagieren und Störungen beheben
- Vorfälle umfassend überblicken
- IT-Servicequalität messen und verbessern
- IT-Services analysieren und kontinuierlich optimieren
- Transparenz der IT-Prozesse erhöhen
- Servicekosten durch standardisierte IT-Prozesse senken
- Total Cost of Ownership (TCO) mit einer integrierten Lösung reduzieren
- Kundenzufriedenheit nachhaltig steigern

### Lizenzen

SAP Application Limited Professional User  
€ 1300 per User

SAP IT Service Desk Operation  
€ 3.500 per 25.000 Transactions

SAP Interaction Center Management  
€ 5.000 per 100.000 Transactions

### Implementierung

CRM 7.0 core installation  
€ 9.000

Deployment of SAP IT Service Desk Operation package  
€ 35.000