

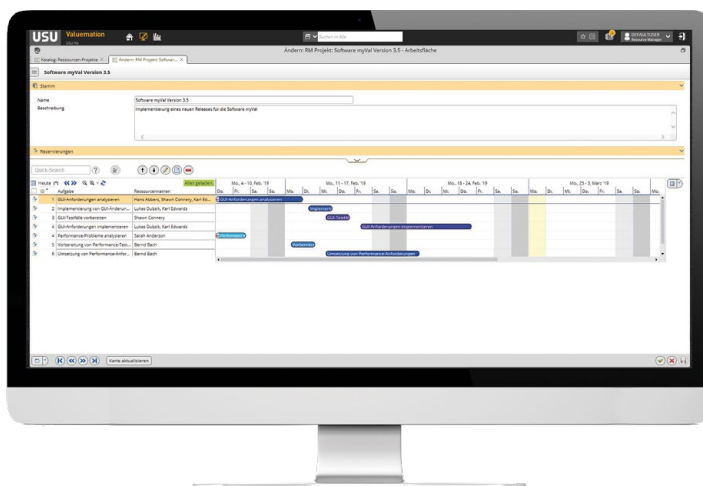
FLYER

VALUEMATION RESOURCE MANAGER

Die optimale Planung und Steuerung von Ressourcen ist vor allem für verteilte und wachsende Organisationen eine Herausforderung. Damit es nicht zu Engpässen in der Servicebereitstellung und -ausführung kommt, müssen Ressourcen rechtzeitig geplant, die Verfügbarkeit bestimmter Skills überprüft und zeitliche sowie räumliche Abhängigkeiten berücksichtigt werden. Ebenso sollten Sie Auslastungslücken bei kostenintensiven Ressourcen vermeiden. Um diese Anforderungen erfüllen zu können, benötigen Sie eine zentrale Ressourcen-Steuerungsmöglichkeit, die nahtlos integriert ist in bestehende Servicemanagement-Systeme und -Prozesse.

Zielsetzung

— Der Valuation Resource Manager unterstützt Sie beim effizienten und kostenoptimierten Einsatz von Ressourcen aller Art. Dies können IT-bezogene oder sonstige Ressourcen sein, z. B. Servicemitarbeiter und -gruppen, Systeme und technische Komponenten, Services, Räume o.ä. Bei der Erfüllung von Serviceaufträgen, anstehenden Projekten oder Änderungen im IT-/Servicebetrieb planen Sie damit die Ausführung operativer Tätigkeiten. Sie nutzen dafür



NUTZEN

Mit Valuation

senken Sie Servicekosten, indem Sie Ressourcen aller Art gezielt steuern, deren Auslastung optimieren und Engpässe vermeiden

erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Servicekunden, indem Sie Aufträge termingerecht und qualitätsorientiert durchführen sowie jederzeit über den Auftragsstatus informieren können

sparen Sie Zeit bei der Einsatzplanung durch eine einfache Ressourcen-Disposition, hohe Transparenz über deren Auslastung und Abhängigkeiten

können Sie Ressourcen proaktiv reservieren, aufstocken oder freisetzen, weil Sie frühzeitig erkennen, wie sich die Ressourcen-Anforderung und -Nachfrage entwickelt

Projektsicht mit zeitlicher Verfügbarkeit der Ressourcen

KEY FACTS

Der Valuation Resource Manager ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Damit

planen, verwalten und steuern Sie den Einsatz von Ressourcen aller Art

sehen Sie alle verfügbaren Ressourcen mit den erforderlichen Eigenschaften oder Skills auf einen Blick

finden Sie schnell Engpässe oder Auslastungslücken und können diese gezielt optimieren

disponieren Sie den Einsatz von Servicemitarbeitern mit vertrauten Funktionen für die Termin- und Routenplanung

INFO

Weitere relevante Module:

- Field Support Manager
- Service Request Manager
- Business Process Manager

eine aussagekräftige visuelle Darstellung vorhandener Ressourcen mit Details zu deren Verfügbarkeit, Auslastung, Skill-Profilen und mehr.

Ressourcen optimal auslasten

— Mit dem Valuation Resource Manager schaffen Sie Transparenz über Ihre verfügbaren Ressourcen und deren Ausprägungen wie z. B. Kompetenzprofile oder technische Parameter. Durch intelligente Filter- und Auswahlmöglichkeiten sehen Sie rasch, welche Ressourcen mit den erforderlichen oder vergleichbaren Profilen frei oder bereits verplant sind. Das Ziel ist eine stetige Auslastung von Ressourcen ohne Engpässe oder zu große Auslastungslücken. So können Sie die laufenden Aufträge Ihrer Servicekunden termingerecht erfüllen und freie Kapazitäten gezielt für Wartungsfenster nutzen.

Verschiedene Perspektiven unterstützen

— Ganz gleich, ob Sie Projekte staffen und steuern, den Einsatz von Servicemitarbeitern disponieren oder andere Dienstleistungen bereitstellen: Die Projekt-Sicht unterstützt Sie bei der Steuerung von Aufgaben, zeigt deren Abhängigkeiten voneinander (Vorgänger / Nachfolger), und Sie können direkt die erforderlichen Ressourcen zuordnen. Projekte und Aufgaben können Sie sowohl manuell anlegen als auch automatisiert erstellen – z. B. lassen sich Prozessinstanzen und deren Aktivitäten direkt aus IT-Tickets und Service-Requests ableiten. In der Ressourcen-Sicht sehen Sie die jeweilige Ressourcennutzung und -Auslastung und berücksichtigen diese bei der Zuordnung von Aufträgen oder Aktivitäten.

Ressourcen flexibel und intuitiv steuern

— Bei der Steuerung von Aufträgen und der Disposition von Ressourcen – insbesondere von Service-Mitarbeitern – nutzen Sie die Kalender-Funktion mit verschiedenen Dimensionen und Zoom-in-/Zoom-out-Funktionen für verdichtete oder Detailansichten. Für die jeweiligen Ressourcen bekommen Sie die Auslastung dynamisch und kumuliert angezeigt.

Hohe Effizienz durch Automatisierung im Servicebetrieb

— Durch den optional integrierbaren Valuation Field Support Manager können Service-Mitarbeiter abgearbeitete Aufträge direkt vor Ort vom Kunden quittieren lassen und über ihr mobiles Endgerät als erledigt melden. Die Bestätigung wird anschließend automatisiert in Valuation weiterverarbeitet. Welche Prozessschritte relevant sind, definieren Sie mit Hilfe der Business Process Engine, die Ihnen vordefinierte Prozess-Templates bereitstellt, die Sie selbst flexibel anpassen/modellieren können. Von der Beauftragung über die Servicebereitstellung bis hin zur Leistungsverrechnung etablieren Sie damit einen hohen Automatisierungsgrad im gesamten Serviceprozess und steigern die Effizienz im Servicebetrieb erheblich.