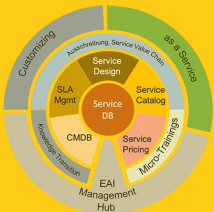


Scholderer.TICKET



SCHOLDERER

THE ITSM COMPETENCE FACTORY.



Servicekonzept

Services

Services

Services

Scholderer.TICKET

Ticketsystem

Services

Services

Services

Unser System unterstützt den Import von Servicedaten (z.B. Produktnamen, Servicelevel) in ihr Trouble-Ticketing-Systems. Es sind damit Zuordnungen möglich, über die man Organisations- und Produkt-Strukturen der Ticketbearbeitung abbilden kann. Weiterhin wird protokolliert zu welchem Service keine Zuordnungen aktuell vorliegen. Diese Informationen fließen als zusätzliche Funktion in die Entscheidungen zu Verarbeitung der Service-Zuordnung ein und erlauben bedingte Benachrichtigungen, die den Bearbeitungsprozess erleichtern und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterstützen.

*„Vom ITSM-Gedanken
hin zum
Servicekonzept
und ...“*

*„...alles in der IT
serviceorientiert
umgesetzt.“*

Im Folgenden werden die Bestandteile detailliert vorgestellt:

- **Import:** Über eine Importschnittstellen werden die Strukturen des Ticketsystems in unser System geladen.
- **View:** Über ein graphische Schnittstelle lassen sich die Strukturen des Ticketsystems mit den aus einem Servicekatalog geladenen Services zuordnen.
- **Businesslogik:** Unsere Businesslogik überprüft die Zuordnungen auf Vollständigkeit und Korrektheit
- **Interface:** Über ein Interface werden die Services und Zuordnungen für das jeweilige Ticketsystem exportiert.



SCHOLDERER

THE ITSM COMPETENCE FACTORY.

Wir nehmen uns Zeit für Sie

Telefon: +49 (0) 7251 – 50 555 15

E-Mail: sla@scholderer.de

Durlacher Str. 95

76646 Bruchsal

Deutschland