

PLATTFORM

VERTRAGS VERWALTUNG

Abbildung externer und interne
Dienstleistungsverträge

Prioritätenvergabe für Leistungen

Services und Eskalationszeiten
überwachen

Berücksichtigung internationale
Zeitzone

Regelbasierendes Frühwarnsystem

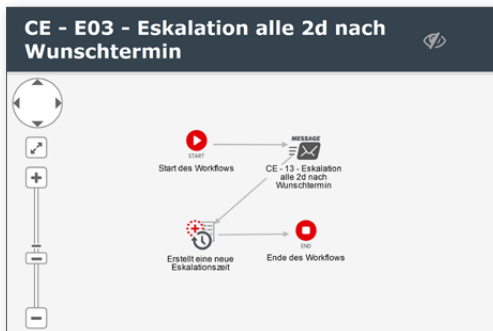
Die 446 Plattform® unterstützt Sie bei der Einhaltung Ihrer externen und internen Verträge. Sie schaffen die Basis für eine automatisierte Überwachung der Fristen, Laufzeiten und Leistungen Ihrer Dienstleistungsverträge mit Lieferanten und Kunden. So werden Dienstleistungen standardisiert und deren Qualität 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 ANLEGEN

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.