

Incident & Asset Management

Haarlem è il sistema integrato B|KM per la gestione degli asset, e l'automazione della gestione dell'Incident Management.

Lo strumento consente di mettere in comunicazione gli utenti finali con i responsabili d'assistenza abilitando a gestire contemporaneamente diversi asset e servizi per diversi operatori o fornitori.

Ogni operazione è mappata, registrata e certificata secondo le linee guida ITIL per consentirvi di offrire la miglior qualità di servizio in efficienza ed economia.

Per organizzazioni distribuite sul territorio o di grandi dimensioni, Haarlem offre un rapido sistema di Asset Discovery per la puntuale identificazione degli asset e dei loro utilizzatori.

B|KMTM
Haarlem
Strategic Asset &
Incident Management



BKM | Haarlem

Caratteristiche Funzionali

Workflow end-to-end di raccolta, smistamento e disbrigo delle richieste di assistenza senza intervento umano.

Comunicazione diretta e automatica con i fornitori di servizi di assistenza: ogni fornitore ha livelli di servizio e centri di assistenza dedicati per ciascun asset.

Integrazione con la gestione contratti per il controllo della mappatura dei livelli di servizio.

Discovery e Asset management per la corretta assegnazione o associazione di prodotti e servizi agli utenti e clienti censiti.

Metriche ed analisi per i fornitori, Vendor Relationship Management, rating e scoring dei fornitori.

Contabilizzazione del *fermo macchina* e valutazione d'impatto economico delle casistiche gestite.

Benefici immediati

Elevata automazione, non richiede operatori di primo livello

Gestione flusso, escalation e switch

Semplice applicazione delle policies aziendali

Smistamento automatico

Conformità legale integrata

Canale diretto con il cliente in modalità self-service

Qualità e audit rapido

Integrazione con i contratti di servizio e account

Comunicazione verso l'esterno via email e sms

Condivisione delle pratiche con altri uffici con linguaggio normalizzato

Integrazione con ERP e altri strumenti in uso in azienda

Gestione subcontractor e statistiche accurate

BKM | Haarlem

Integrazioni &
Estensioni

