

Unser Beratungskonzept

Auf Basis unserer langjährigen Erfahrung in der Beratung und Implementierung von IT-Management- und wissensbasierten Service-Management-Lösungen haben wir ein ziel- und erfolgsorientiertes Vorgehensmodell entwickelt. Unsere Kunden profitieren von den USU-Best-Practices und standardisierten Beratungsprozessen durch kürzere Implementierungs- und Projektlaufzeiten. Gleichzeitig fließen in dieses Vorgehensmodell kontinuierlich aktuelle Projekterfahrungen mit ein.

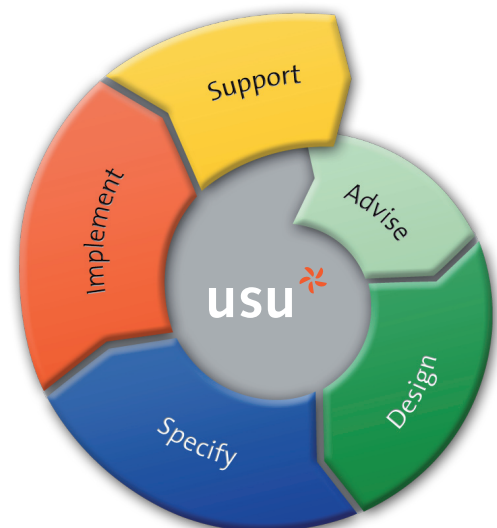
Unser Modell zur Einführung von USU KnowledgeCenter umfasst diese Phasen:

- **Advise:** Ausgehend von Ihrem konkreten Projektvorhaben analysieren wir zentrale Prozesse in Ihrem Call-/Service-Center und verschaffen uns einen Überblick über die involvierten Rollen. Eine Reifegrad- und Lücken-Analyse vervollständigen das Bild.
- **Design:** Gemeinsam mit Ihnen legen wir Details wie Projekt-Ziele, Projekt-Organisation, Zeitrahmen, Ressourcen etc. fest sowie Kriterien für eine erfolgreiche Abnahme. Anschließend folgt eine detaillierte fachliche und technische Konzeption.
- **Specify:** In diesem Schritt werden Prozesse detailliert beschrieben sowie die Anforderungen an Architektur sowie Hardware- und Software-Umgebung für eine optimale Werkzeugunterstützung festgelegt. Rollen, Berechtigungen und Workflows werden abgestimmt, Schnittstellen für die Daten-Migration spezifiziert und Reports definiert. Das Projekt-Kernteam wird geschult und mit dem Handling des Systems grundsätzlich vertraut gemacht.
- **Implement:** Die Lösung wird installiert, konfiguriert sowie kundenspezifisch angepasst. Schnittstellen werden integriert und Daten übernommen. Tests verifizieren die Erfüllung fachlicher und technischer Anforderungen

sowie die Betriebsfähigkeit der Lösung. Wir schulen und coachen Ihre Anwender. Gemeinsam mit Ihnen erfolgt die Abnahme und Freigabe für den Produktivbetrieb.

- **Support:** In der Startphase des Produktivbetriebs unterstützen wir Sie vor Ort und gewährleisten damit eine hohe Support-Verfügbarkeit. Durch Ihren Wartungs- und Pflegevertrag in Verbindung mit dem vereinbarten Service-Level können Sie auch danach auf die Unterstützung des USU Support-Centers zurückgreifen.

Das USU-Vorgehensmodell



Auch nach erfolgreichem Projektabschluss unterstützen wir Sie gerne!

Produktpflege und Support

Ihr Wartungs- und Pflegevertrag ermöglicht es Ihnen in Verbindung mit dem vereinbarten Service-Level, auf die Unterstützung des USU Support-Centers zurückzugreifen. Darüber hinaus bieten wir Ihnen zur Werterhaltung Ihrer Investition nicht nur die Pflege Ihres USU Standard-Softwareprodukts, sondern auch Pflege und Review Ihrer individuellen Software-Anpassungen hinsichtlich Optimierung und Weiterentwicklung. Zusätzliche Service-Angebote umfassen das Coaching Ihrer Mitarbeiter beim Know-how-Aufbau, die Übertragung von Service-Desk-Funktionen auf das USU Support-Center (Outsourcing) sowie die Wartung und Überwachung Ihrer IT-Infrastruktur bis zum Hosting Ihrer Anwendung. Wir informieren Sie gerne detailliert zu unseren Support-Leistungen und Service-Paketen.

Aktuelle Reifegrad-Analyse Ihrer Prozesse

Nutzen Sie unsere Maturity Checks, um Ihren aktuellen Reifegrad in den implementierten Prozessen zu ermitteln. Unsere Reifegrad-Analyse und -Bewertung gibt Ihnen Hinweise zu Schwachstellen sowie Handlungsempfehlungen. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie in unseren „Maturity Check“-Flyern.

Produkttraining und Fachseminare

Unser Training-Center bietet weiterführende Produkttrainings für Anwender und System-Administratoren sowie Fachseminare und Workshops für Fach- und Führungskräfte in der IT und in angrenzenden Fachbereichen. Detaillierte Informationen hierzu finden Sie auf unserer Website oder in unserem Training-Center-Flyer.

Nutzen Sie unsere Beratungskompetenz mit Implementierungs-, Service-, Support- und Trainings-Leistungen aus einer Hand.