



checklista

100 saker att tänka på vid val av
ärendehanteringssystem

Övergripande

	Ja	Nej
Stöd för AD-auktorisering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Webbgränssnitt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisk notifiering/larm på ärendenivå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisk notifiering/larm på kundnivå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisk notifiering/larm på service teknikernivå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisk uppdatering av ärendestatus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunskapsdatabas granskningsprocess	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visualisering av supportens arbetsbelastning (<i>till storbildskärm</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Webbportal för slutkund

Säkerhet (login)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisk generering av lösenord (<i>användare glömt sitt lösenord</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begränsning kring vilken information och vilka ärenden som visas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skapa ärende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stöd för vilken information som önskar vid skapande av ärende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Realtidsinformation av produktstörningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunskapsdatabas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapportgenerering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att ladda ned manualer och mjukvaror	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Service Desk

Automatisk inläsning av e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisk inläsning och koppling till ärende av reply-e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisk bevakning av e-postfolderar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stöd för samtalsregistrering via telefonväxel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snabbregistreringsformulär	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registreringsmallar (snabbare registrering)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stöd för identifiering av rapportör (slutkund)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notifieringsrapportering via email	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Progressrapportering via email	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-postsrapporteringsmallar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notifieringsrapportering via SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Progressrapportering via SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enkel ärendetypsklassificering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enkel severity-klassificering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dirigering till kompetensteam eller person	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att koppla mer än en resurs att hantera ärende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Köhantering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Automatisk sökning i kunskapsdatabas (Request Fulfillment-svar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjligt att koppla ihop ärenden (Parent & Child)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjligt att koppla bilaga till ärende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Incident Management

Stöd för processens workflow	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klassning av <i>severity</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ja	Nej
Klassning av i vilken process ärendet blivit slutbehandlat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjligt att dirigera till annan resurs för hjälp eller överlämning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sökbar Kunskapsdatabas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sökbar Workaround-databas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sökbar Known Error-databas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koppla <i>Kunskapsdatabas-post, Workaround, Known Error</i> till ärende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att registrera aktiviteter med arbetstidsåtgång	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stöd för hantering av arbetstidsåtgång	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visualisering av för ärendet gällande SLA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Problem Management

Stöd för processens workflow	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klassning av <i>severity (möjligt att klassa om ärendet)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klassning av <i>tjänst/produkt/applikation/process/version (möjligt att klassa om ärendet)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klassning av i vilken process ärendet blivit slutbehandlat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klassning från <i>Problem</i> till <i>Known Error</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjligt att dirigera till annan resurs för hjälp eller överlämning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sökbar Kunskapsdatabas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sökbar Workaround-databas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sökbar Known Error-databas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skapa Kunskapsdatabas-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skapa Workaround-databaspost	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visualisering av ärende vilket riskerar att ej klara SLA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Change Management

Stöd för processens workflow	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stöd för CAB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planera till kommande version	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sökbar CMDB anläggningsregister	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sökbar CMDB påverkan på infrastruktur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mobilt gränssnitt

För supporttekniker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapportera arbetad tid och information om vad som utförts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Progressrapportering till slutkund	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partner gränssnitt

Begränsning av vilka ärenden och kunder som visas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stöd för överlämning av ärende till och från	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stöd för rapportering till slutkund	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Workflowhantering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapportgenerator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Manager Gränssnitt

	Ja	Nej
Övergripande styrkorts information för support verksamheten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generell vy för gruppens/teamets ärenden och dess status	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Generell vy för Service Desk fokalpunkter och dess köer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Process stöd och gränssnitt för faktura granskning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapporter

Filtrering samt val av vilka fält som skall presenteras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spara rapport filtrering och informations urval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grunddata rapport tjänst/produkt kunder och ärenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ärende statistik per period	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SLA-rapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KPI-detaljrapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tidrapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktivitetsrapport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fakturareport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Xops heter vårt ärendehanteringssystem och levereras nyckelfärdigt. All den erfarenhet som vi har skaffat oss i egenskap av supportbolag och genom våra nära samarbeten med produktutvecklingsbolag och tjänsteleverantörer ligger till grund för utvecklingen av Xops.

Naturligtvis svarar vårt Xops ja på samtliga frågor ovan.