

Operationsmanagement

Mit dem Operationsmanagement organisieren Sie die operativen Tätigkeiten innerhalb Ihrer Organisation. Für die Planung stehen Ihnen operative Aktivitäten, Serien und Schemata zur Verfügung. Unter diese Tätigkeiten fallen z. B. das Austauschen von Backup-Tapes, die Reinigung verschiedener Räume innerhalb einer Niederlassung oder präventive Wartungsmaßnahmen.

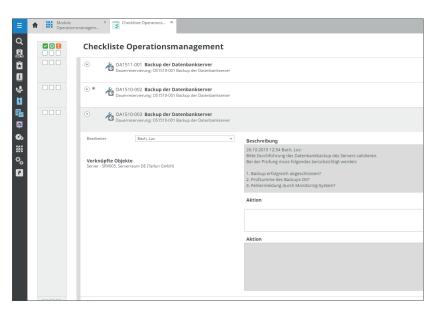
| Company | Comp

Operative Aktivität

Eine mittelgroße Stadt in Süddeutschland nutzt das Operationsmanagement unter anderem für die Instandhaltung ihrer Sportanlagen. Alle drei Monate muss im örtlichen Schwimmbad eine Filterkontrolle durchgeführt werden, damit das Legionellenrisiko so klein wie möglich gehalten wird. Im TOPdesk Planer werden diese routinemäßigen Kontrollen vermerkt und als Aktivität aufgelistet. Einmal jährlich werden auch das Wasser abgelassen, die Fliesen gereinigt und anfallende Beckenreparaturen vorgenommen. Im Operationsmanagement werden diese einzelnen Aktivitäten als Serie "Beckenwartung" zusammengefasst, die wiederum zum Schema "Schwimmbad" gehört. Kurz vor den jeweiligen Terminen schickt TOPdesk dem zuständigen Bearbeiter in der Stadtverwaltung eine automatisch generierte E-Mail zur Erinnerung an die bevorstehenden Aktivitäten.

Was leistet das Operationsmanagement?

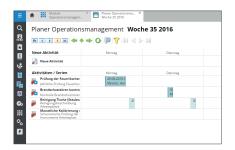
- Erfassen sowohl einmaliger als auch periodischer Tätigkeiten in sogenannten Aktivitäten, Serien und Schemata.
- Das Wiederholungsmuster von Aktivitäten geben Sie in den übergeordneten Serien an. Serien wiederum fassen Sie in Schemata zusammen.
- Im Operationsmanagement steht Ihnen eine Übersicht der zu verwaltenden Organisationselemente, der für die verschiedenen Tätigkeiten verantwortlichen Bearbeiter als auch der zu den Aktivitäten gehörigen Termine/Wiederholungsmuster zur Verfügung.
- Anhand eines übersichtlichen Planers ist auf einen Blick ersichtlich, welche Tätigkeiten wann auszuführen sind. Ebenso können neue Aktivitäten bequem und unmittelbar eingeplant werden.
- Arbeitsaufträge können ausgedruckt und Mitarbeitern mit auf den Weg zu deren Einsatzort gegeben werden.



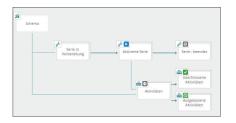
> Ausgewählte Aktivitäten mittels Schnellbearbeitung erledigen

Planung

Mit dem Planer steht Ihnen eine klare Übersicht aller an einem bestimmten Tag fälligen Aktivitäten zur Verfügung. Sie können hier bequem zwischen (Werktags-)Tages-, Wochen-, Monats- und Jahrübersichten hin- und herschalten. So wissen Sie immer Bescheid, welche Tätigkeiten zu welchem Zeitpunkt erledigt werden müssen. Zusätzlich planen Sie hier neue Aktivitäten ein.



> Grafische Ansicht des Planers



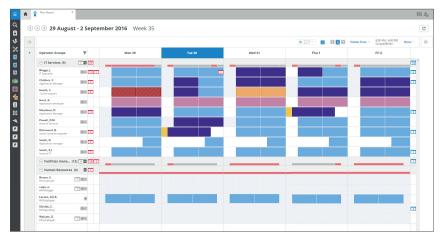
> Prozessflow im Operationsmanagement

Präventive Wartung

Das Operationsmanagement ergänzt die Korrekturfunktionalität des Incidentmanagements optimal: Das Verwalten periodischer Aufgaben in Ihrer Organisation trägt dazu bei, die Zahl eingehender Meldungen zu reduzieren sowie rechtlich vorgegebene Prüfungsintervalle durchzuführen und zu dokumentieren. Regelmäßige und präventive Wartungen sorgen für einen zuverlässigen Einsatz Ihrer Organisationselemente und auf diese Weise ebenso für die Verbesserung der intern erbrachten Dienstleistungen Ihrer Organisation.

Einsatzplanung Ihrer Mitarbeiter sofort in TOPdesk

Wissen Sie jederzeit, welche Servicedeskmitarbeiter diese Woche anwesend sind? Und wissen Sie genau, welche Aufgaben übernommen werden müssen, wenn ein Kollege plötzlich krank wird? Mit dem grafischen Ressourcenplaner von TOPdesk können Sie den Einsatzplan Ihrer Abteilung schnell aktualisieren. Im Ressourcenplaner werden nützliche Informationen aus dem Operations- und Incidentmanagement angezeigt: Sie können ablesen, wie viele Aufgaben jedem Bearbeiter zugewiesen wurden und die Arbeitsbelastung besser einschätzen. Falls ein Mitarbeiter krank wird, können Sie seine Aufgaben außerdem mit wenigen Mausklicks auf andere Bearbeiter übertragen.



Die Einsatzplanung mit dem Ressourcenplaner leicht gemacht



Sie möchten mehr über uns erfahren?