

Xerox Services Manager

Zentrales Geräte-, Verbrauchsmaterial- und Ereignis-Management inklusive Service-Level-Überwachung

Der Xerox Services Manager (XSM) ist eine webbasierte Asset-Tracking- und Management-Applikation zur zentralen Verwaltung servicebezogener Ereignisse / Störungen. Unternehmen wird damit ein besseres Verständnis und eine gezielte Kontrolle ihrer Outputkosten ermöglicht. Dank der Ereignis-Management-Komponente können Xerox Authorised Managed Print Services Partners alle service- und supportbezogenen Aktivitäten genau verfolgen. Das Resultat: verbesserte Output-Performance, effizientere Gerätenutzung und produktivere Benutzer.



Hauptvorteile

Konsolidierte Verwaltung lokaler und vernetzter Ressourcen

Gibt einen umfassenden, herstellereutralen Überblick über alle Ausgabegeräte eines Unternehmens.

Regelbasierte Klassifizierung von Geräten und Ereignissen

Stellt sicher, dass alle relevanten Informationen zeitnah für Support-Mitarbeiter zur Verfügung stehen.

Schnellere Erkennung und Behebung von Störungen

Mit seinen umfangreichen und leistungsstarken Funktionen für Ereignis-Management und -verfolgung identifiziert und löst XSM technische Probleme besonders schnell. Dank der automatisierten Bevorratung von Verbrauchsmaterial können sich Support-Mitarbeiter auf höherwertige Aufgaben konzentrieren.

Integration mit anderen Xerox Managed Print Services Tools

Die Integration von XSM mit Xerox Device Agent, Xerox Services Portal und Xerox Report Manager ergibt eine nahtlose Komplettlösung. Die Vorteile: reduzierte Gerätekosten, höhere Verfügbarkeit, produktivere und zufriedenere Endbenutzer.

Asset Tracking

XSM arbeitet mit dem Xerox Device Manager zusammen, um umfangreiche Nutzungs- und Störungsdaten bereitzustellen. Außerdem können Benutzer eine maßgeschneiderte Konfiguration zur gezielten Erfassung bestimmter Daten, wie zum Beispiel Geräteeigner-, Finanz-, Budgetstellen- und Standortinformationen, erstellen. Geräte können nach Kriterien wie Standort, gemanagt oder nicht gemanagt, „In-Scope“ oder „Out-of-Scope“ sowie nach speziellen Attributen wie Fabrikat, Modell usw. definiert werden und lassen sich auch zu standardmäßigen oder kundenspezifischen Gruppen zusammenfassen.

Beim Importieren von Geräten aus dem Xerox Device Agent wird jedes Gerät anhand seiner Netzwerkadresse mit den entsprechenden Standortdaten (Straße, Ort usw.) verbunden, um die Einrichtung zu vereinfachen und ein konsistentes Reporting zu ermöglichen.

Zählerstanderfassung

Der Xerox Services Manager fungiert als Erfassungszentrale für alle Zählerstände, einschließlich automatisch aus dem Xerox Device Agent importierter Zähler, nicht vernetzter Zähler, vom Kunden über das Xerox Services Portal übermittelter Zähler sowie virtueller Zähler unter Verwendung von Job-Tracking-Software und Schätzwerten. Erweiterte Zählerunterstützung ermöglicht das Erfassen spezifischer Nutzungsdaten (Seitenzahl / Zahl der Farbseiten / Zahl der Schwarz-Weiß-Seiten für Normal- und Großformatseiten sowie Zahl der 2-seitig bedruckten Blätter) und die getrennte Abrechnung nach verschiedenen Nutzungskategorien.

Zählerkontrolle. Liefert eine übersichtliche Geräteliste, in der fehlende Zählerablesungen, ungewöhnliche Zählerstände (niedriger oder höher als das übliche Volumen) sowie ungültige Zählerablesungen und Rechnungen ausgewiesen sind.

Ereignis-Management

XSM bietet eine leicht verständliche, webbasierte Benutzeroberfläche. Das Verfolgen und Verwalten aller service- und verbrauchsmaterialbezogenen Anfragen ist remote an einem Ort möglich. Die flexible Konfiguration erlaubt es Ihrem Service-Desk, praktisch alle, auch allgemeine Endbenutzer-Anfragen zu bearbeiten.

- Störungsdatensätze werden automatisch durch regelbasierte Echtzeit-Gerätemeldungen über den Xerox Device Agent generiert. Eine Störung kann aber auch online vom Endnutzer gemeldet werden, und zwar über das Xerox Services Portal.
- Anhand der erzeugten Ereignisse kann der Xerox Services Manager die erforderlichen Ressourcen zügiger disponieren und so das Problem schneller lösen.

Einfache Konfiguration. Die flexiblen Einstellungen und Spezifikationen von XSM zum Einrichten von Ereignissen und Benutzern ermöglichen es Ihrem Xerox Authorised Managed Print Services Partner, eine maßgeschneiderte Lösung für Sie zu konfigurieren. Kundenspezifische Kriterien für Ereignisse sowie Regeln für deren automatische Erstellung auf der Basis vordefinierter Schwellenwerte für Xerox Device Agent Meldungen sind schnell und einfach erstellt.

- Anhand spezifischer Ereignis-Definitionen lassen sie sich Schritt für Schritt verfolgen, von der Ersterfassung bis zum Abschluss.
- Frei konfigurierbare, kundenspezifische Felder können vorgesehen werden, um besondere Merkmale zu erfassen und zu überwachen.
- Administratoren legen fest, welche Services bereitgestellt werden, und erstellen gegebenenfalls Projekte, die sich aus mehreren verschiedenen Aufgaben in Verbindung mit einzelnen Service zusammensetzen.
- Timer ermöglichen die Überwachung und Erfassung spezieller, zeitbasierter Leistungsmesswerte.
- Sobald ein Ereignis gemeldet wird oder einen vordefinierten Status erreicht, kann automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail ausgelöst werden.
- Benachrichtigungen können anhand regelbasierter Eskalation erfolgen, um frühzeitig darauf hinzuweisen, dass die Gefahr einer Nichteinhaltung vereinbarter Service-Levels (SLA) besteht.



Intelligente Disposition

Der Xerox Services Manager gewährleistet, dass im Falle eines Problems schnellstmöglich die zuständigen Personen informiert werden. In vielen Fällen lässt sich das Problem lösen, bevor es zu nennenswerten Betriebsausfällen kommt. Bei Störungen, die einen Fachmann erfordern, wird neben dem Sachbearbeiter auch ein Techniker informiert.

Wenn beispielsweise bei einem Drucker der Tonerstand niedrig ist, schickt XSM eine E-Mail-Benachrichtigung an eine vordefinierte Personengruppe.

Hauptvorteile

- Fristen für Service-Levels sowie Reaktions- und Lösungszeiten ermöglichen es dem Service-Desk-Techniker sicherzustellen, dass alle Verpflichtungen im Rahmen von Servicevereinbarungen termingerecht erfüllt werden.
- Ereignis- und Aktivitätsdatensätze erlauben es den Benutzern, die Problemhistorie eines Gerätes und alle zur Behebung früherer Störungen durchgeführten Maßnahmen einzusehen.
- Zuordnungsbeschränkungen für jeden Status stellen einen geregelten Workflow sicher. So kann sich zum Beispiel der Status eines Ereignisses nur ändern, nachdem ein Agent oder eine Ressource zugewiesen wurde.

Workflow-Automatisierung

Die hoch entwickelten Konfigurationsfunktionen von XSM können miteinander kombiniert werden, um Betriebsabläufe effizienter zu gestalten.

- Jeder Service hat seinen eigenen, präzise auf den jeweiligen Geschäftsprozess abgestimmten Status. So sieht zum Beispiel der in einer Add-Anfrage (Hinzufügen) angezeigte Status ganz anders aus als der in einer Break/Fix-Anfrage (Reparatur/Tausch). Durch kundenspezifische Anpassung lässt sich eine noch bessere Steuerung des Workflows erreichen.
- Auch für den Abschluss eines Vorgangs lassen sich Beschränkungen definieren, um einen geregelten Workflow sicherzustellen. So kann zum Beispiel zum Abschließen eines Add-Vorgangs, der eine Genehmigung erfordert, der Status „genehmigt“ oder „abgelehnt“ vorgeschrieben werden. Dies ist wichtig, um sicherzustellen, dass jede Anfrage von Anfang bis Ende konsequent bearbeitet wird, egal wer sich damit befasst.

Verbrauchsmaterialverwaltung

Mit XSM können alle Verbrauchsmaterialien verwaltet und die Bestände an jedem Standort kontrolliert werden. Auf Wunsch informiert das System die für die Verbrauchsmaterialbevorratung Verantwortlichen per E-Mail, sobald die Bestände die vorgegebenen Grenzwerte über- oder unterschreiten.

Die Generierung von Verbrauchsmaterial-Anfragen zur Just-in-Time-Nachbestellung ermöglicht die Erfassung gerätebezogener Kosten, die Abstimmung mit den vereinbarten Service-Levels und eine einfachere Verfolgung unkontrollierter Beschaffungsaktivitäten bei Verbrauchsmaterial.

Kostenverfolgung

XSM verfolgt mit Ereignissen verbundene Gesamt-, Arbeits- und Materialkosten, monatliche Kosten pro Gerät sowie Betriebskosten pro Seite. Für das automatische Cost-Tracking mit XSM genügt ein einmaliges Konfigurieren der zu berücksichtigenden Kostenelemente.

Nahtlose Integration

XSM ist voll in die Xerox Office Services Softwaresuite integriert. Ereignis-Datensätze können manuell, automatisch oder online erstellt werden, d. h. anhand beim Service-Desk eingehender Anrufe, durch von dem Xerox Device Agent empfangene Störungsmeldungen oder infolge der Übermittlung von Störungsdaten durch Endbenutzer über das Xerox Services Portal.

Auch einige administrative Einstellungen für den Xerox Device Agent (Device- und Remote-Alert-Management) sowie für das Xerox Services Portal (integrierte Dienste, angeforderter Service, Device Find Field, User Interface Field und Device Edit Field Mapping) können mit dem Xerox Services Manager verwaltet werden.