

# Engine, de motor achter uw bedrijfsproces

## Informatievoorziening

Een organisatie kan niet zonder een adequate informatievoorziening. Solve Engine geeft de mogelijkheid om de informatievoorziening voor de ICT processen af te stemmen op de doelgroep. What you need, is what you see!

- De Solve Engine ondersteunt met een End-to-end workflow. Hierbij is de informatie van klant tot resultaat optimaal ontsloten en inzichtelijk.

## Flexibel

Organisaties zijn sterk aan verandering onderhevig. De ondersteunende tool moet deze veranderingen aan kunnen.

- De Solve Engine is zodanig ontwikkeld dat een interne medewerker (functioneel beheerder) met de admin-module zelfstandig workflows kan aanpassen of nieuwe workflows kan bouwen.

## Meegroeien

Een organisatie groeit permanent, een service management oplossing moet in staat zijn mee te groeien.

- Solve Solution Provider heeft, in samenwerking met grote IT organisaties, een flexibele ondersteunende tool, de Solve Engine, gemaakt voor service management.

## Kenmerken van de Solve Engine

- **Work driven**  
Volledig workflow management. Ontsluiting van informatie op elke willekeurige manier.
- **Web enabled**  
Voor iedereen bereikbaar op elke locatie. De informatie is door de Solve Engine interface eenvoudig terug te vinden.
- **Flexibel**  
De Solve Engine is voor elk administratief proces bruikbaar. Bij organisatorische wijzigingen is de Engine zonder tussenkomst van de leverancier aan te passen.
- **Modulair**  
De Solve Engine is modulair opgebouwd, u gebruikt nooit meer dan u nodig heeft.

## Kortom

- Opbouwen van een administratie voor de organisatie waarin processen flexibel kunnen worden begeleid.
- Meegroeien met deze organisatie.
- Informatie voor iedereen, elk moment beschikbaar.
- Voor alle administratieve processen.

## On-line demo

Kijk op: [Demo.solve.nl](http://Demo.solve.nl)

## Out-of-the-box

De Solve Engine wordt standaard geleverd met een aantal belangrijke ICT processen al ingericht.

U zit echter niet vast aan onze ideeën hoe het zou moeten. De Solve Engine is aanpasbaar aan uw eigen organisatie en groeit met u mee.

## Basis Modules

### • Portal

De eerste pagina van de Solve Engine bestaat uit het portal. Op dit portal staan altijd de incidenten van vandaag en de wijzigingen van gisteren, vandaag en morgen. Zo heeft de gebruiker altijd een overzicht van de belangrijkste zaken die spelen.



### • Configuration Management:

De basis van de Solve Engine wordt gevormd door een uitermate flexibele Configuration database. In principe kan alles worden vastgelegd met het meest toepasselijke detail niveau. Door de uitgebreide koppeling mechanismen is het mogelijk om elke willekeurige relatie tussen de Configuration Items te leggen.

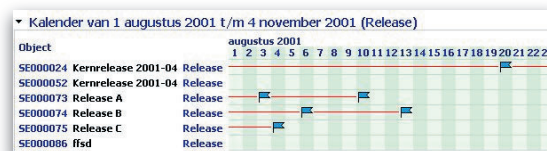
### • Incident Management (servicedesk)

Voor incident management hebben we een 'one click' interface gemaakt. Hierdoor kan een call direct worden afgehandeld in één scherm. Er is direct een overzicht van de incidenten voor de gebruiker of het Configuration Item. Je kunt zien welke workarounds, problems of common solutions er zijn. Vanuit het portal kunnen incidenten

direct worden getoond aan de gebruikers. Het is ook mogelijk om gebruikers automatisch via een SMS te informeren over de status van een incident

### • Change Management

Een flexibele basis module van de Solve Engine is Change Management. De verschillende trajecten die mogelijk zijn binnen Change Management hebben allemaal hun eigen subtraject. Op basis van het geselecteerde CI kan een workflow dynamisch gerouteerd worden naar de juiste afdelingen



### • Release Management

Door de uitgebreide koppelingsmogelijkheden is het vrij eenvoudig om een release uit losse wijzigingen samen te stellen, of om aparte wijzigingen direct aan een release te hangen. De release kalender geeft U direct de mogelijkheid om alle tijdsafhankelijke conflicten te zien.

### • Bevindingenbeheer

Nieuwe en aangepaste software moet uitgebreid getest worden. Het vastleggen van de testresultaten is belangrijk voor de in productie name. In de bevindingenmodule kunnen tijdens de test en acceptatie zaken worden vastgelegd. Via de release kunnen alle bevindingen worden bewaakt.

## Standaard rapportages

In de standaard uitvoering zitten verschillende rapportagevormen;

- Releasekalender
- Weekagenda
- Beschikbaarheidsplanning
- Overzicht actuele belangrijke wijzigingen
- Overzicht actuele incidenten

### • Rapportage mogelijkheden

Vanuit de zoekopdrachten en de queries is het vrij eenvoudig om gegevens te creëren voor rapportages. Standaard kunnen deze gegevens worden geëxporteerd naar MS-Excel.

## Extra modules

### • Orderverwerking

De module orderverwerking is een integratie tussen de Configuration Database en de Change Managementmodule.

In samenwerking met de shop module kunt u vrij eenvoudig bestellingen en voorraadbeheer van ICT componenten uitvoeren.

Orderverwerking bestaat uit:

- Voorraadbeheer
- Track and trace van orders
- Dispatching
- Orderpicking



### • ICT-Shop

In de ICT shop kunt u standaard orders vrij eenvoudig aanbieden aan de klant. De koppeling met de Solve engine draagt ertoe bij dat de integratie met de andere processen simpel tot stand komt.

### • Projectvoortgangsbewaking

In deze module heeft u de mogelijkheid om periodiek projectleiders een voortgangsrapportage te laten invullen. In een grafische weergave (stoplicht) kan in één oogopslag gezien worden wat de status is van de lopende projecten. Integratie met de Solve Engine geeft u daarbij nog de mogelijkheid van een grafische projectenkalender en koppelingen met andere processen.

### • Koppelen met externe databases

Koppelingen met bestaande databases zijn eenvoudig in te bouwen en on-line up to date te houden.

## Basis functionaliteit

De Engine werkt met een workflow op basis van trajecten. Deze trajecten zijn op hun beurt opgebouwd uit blokken, die weer zijn opgebouwd uit losse vragen.

### • Voordelen

- Interne beheerder heeft in 30 minuten een traject actief.
- Rechten zijn per traject en per blok te verdelen.
- Rechten zijn per individu en per rol in te stellen.
- Automatische velden, e-mail en koppelingen flexibel aan te maken.
- Hergebruik van bestaande blokken.

### • Kenmerken van een traject

- Eenvoudig in- en aan- vullen van gegevens via een webbrowser.
- Kopiëren van records en automatisch velden meenemen.
- Koppelen van documenten, met beveiligingsniveau.
- E-mail en SMS alarmering en/of informeren als extra optie.
- De aanmelder/opdrachtgever vult de initiële gegevens in.
- Uitvoerders vullen informatie aan.
- Workflow dynamisch uitbreidbaar per traject.

### • Administratie (beheer):

- Binnen ieder traject (workflow) zijn voor iedere groep de invulvelden (vrije invulvelden, picklisten en radiobuttons) door de beheerder te configureren.
- De verantwoordelijkheden zijn per rol en/of afdeling instelbaar.
- De afhankelijkheden tussen trajecten en of blokken zijn voor elke groep/afdeling instelbaar.

- Gebruiker behoort bij één groep/afdeling, maar kan meerdere rollen hebben.
- De rechten voor aanmaken, lezen en wijzigen van informatie zijn instelbaar per rol.
- Vaste waarden voor velden zijn per gebruiker instelbaar.

#### • Controle en voortgangsbewaking

Met behulp van de functie 'mijn werk' overzicht van de opdrachten voor de medewerker die is ingelogd en voor de afdeling en de rol waar de medewerker toe behoort. Maar ook via de configuration items waar iemand verantwoordelijk voor is.

№	Project	Nr.	Omschrijving	Verdand	Indener	Overstaande stak	Behandelaar	Geestd
1	Master	SE100-00	Dalvo Group building	2014-03-28	Koning, Robert de	inval		2014-03-28
2	Project	SE100-01	Solve Care voorstad	2014-01-01	Koning, Robert de	Projectbevoegd	Koning, Robert de	2014-01-01
3	Project	SE100-02	Dawn	2014-01-02	Ekko Huizenga	Projectbevoegd	Ekko Huizenga	2014-01-02
4	Project	SE100-03	Utrecht stads	2014-01-03	Koning, Robert de	Accountant / Controllerbevoegd		2014-01-03
5	Project	SE100-04	in the name of Green	2014-04-21	Koning, Robert de	Projectbevoegd	Koning, Robert de	2014-04-21
6	Master	SE100-17	Dalvo Group building	2014-03-28	Ekko Huizenga	Overzichtsmaakte	Koning, Robert de	2014-03-28

Daarnaast is er een overzicht van de opdrachten die zijn aangemeld, en van de opdrachten die nog bij een andere afdeling in behandeling zijn, en dus verwacht kunnen worden.

#### • Historie

In de historie is vastgelegd wie, wat, wanneer heeft gedaan. De historie kan ook worden gebruikt om notities, telefoongesprekken en mailteksten toe te voegen

#### • Zoeken

Het zoekscherm is flexibel aan te bieden. Velden kunnen worden aangemerkt als doorzoekbaar. Hiermee kunt u de informatie voor de gebruikers flexibel ontsluiten. Zoekqueries kunnen worden opgeslagen voor hergebruik. De output van deze zoekopdrachten kan worden geëxporteerd naar MS-excel.

#### • Single Log-on

Gebruikers met een Windows omgeving kunnen gebruik maken van de single Log-on feature van de Solve engine. Hierdoor hoeft een medewerker nooit meer apart in te loggen op de Solve Engine

#### Kosten

Voor een overzicht van de kosten kunt u contact met ons opnemen.

#### Ekko Huizenga

Solve Solution Provider b.v.

Gezichtslaan 64  
3723 GG Bilthoven

Mail: Info@Solve.nl  
Website: www.solve.nl  
Demo: demo.solve.nl  
Tel: 030 24 59 799  
Fax: 030 24 59 833

Rabobank 3641 99 822  
KvK te Utrecht 30 16 97 71



#### © Solve Solution Provider bv, Utrecht 2004

Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, software of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Voor eventueel in deze uitgave voorkomende onjuistheden kunnen zij echter geen aansprakelijkheid aanvaarden.