



M M K

**INTELLIGENT ÄRENDE-
OCH INVENTARIEHANTERING**



Intelligent ärende- och inventariehantering med MMK

MMK är det ledande ärende- och inventariehanteringssystemet för mindre och medelstora verksamheter på den svenska marknaden.

Styrkan ligger inte enbart i en lättanvänd och kompetent produkt utan även i ett brett tjänsteutbud där våra seniora konsulter med spetskompetens inom drift, support och service guidar våra kunder i rätt riktning.

MMK används idag av våra kunder för bl.a. IT-support, Fastighetservice, Kvalitetsärenden, Reklamationer, Kundtjänst och Kontorsservice.

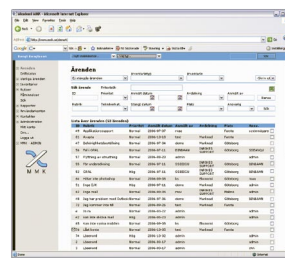
MMK ger dig möjligheten att skapa ordning på det arbete som läggs ned på din avdelningen och gör det effektivt med hög kvalitet. När du dessutom erhåller en löpande systemdokumentation och analysmöjligheter genom att arbeta i systemet, så inser du snabbt att MMK är mer än ett vanligt ärendesystem.

Flexibelt system

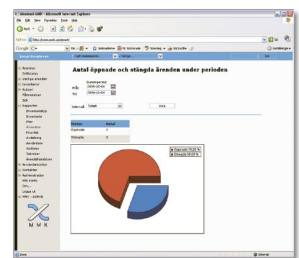
MMK är ett moduluppbyggt system vilket gör det lätt att anpassa till olika verksamheter. Samtidigt blir det kostnadseffektivt eftersom man endast betalar för de moduler man använder.

Systemet finns idag tillgängligt på två språk; svenska och engelska. Varje användare i MMK kan ställa in vilket språk de vill använda.

Gränssnittet är helt webbaserat så installation av programvara görs endast på servern.



Ärendehantering är en central del i MMK.



Baserat på den lagrade användarinformationen kan man skapa verksamhetsanpassade rapporter.

Funktioner

ÄRENDEHANTERING

Ärendehantering är central i MMK. Ett ärende kan anmälas av en användare ute i verksamheten eller av den utförande avdelningen.

Innefattar bl.a:

- Ärendeanmälan med händelseförlopp där varje händelse i ett ärende loggas
- "Snabbanmälan" med mallar för vanliga återkommande ärenden
- E-postintegration där ärenden skapas via inkommande e-mail
- Checklistor för effektivare hantering och enhetligt utförande

HÄRDVARUINVENTERING

Klienter och servers som finns i nätverket inventeras kontinuerligt.

Ger uppdaterad information om bl.a:

- Serienummer
- Diskutrymme
- Minneskapacitet
- IP-adresser

MJUKVARUINVENTERING

Samtliga programvaror som man har installerade i nätverket är valbara för inventering.

Ger uppdaterad information om bl.a:

- Hur många installationer som finns för en viss programvara
- Om du har för få eller för många licenser
- Vem som nyttjar programmen

INVENTARIEHANTERING

Tillsammans med ärendehantering är inventariehanteringen en av de två största grundstenarna i MMK.

Innefattar bl.a:

- Inventarieregister med koppling till användare
- Automatimport av inventarier
- Påminnelsefunktioner för garantier etc.
- Löpande systemdokumentation per inventarie
- Remote Desktop för fjärrstyrning av klienter och servrar



KUNSKAPSDATABAS

All information som lagras i databasen är sökbar på flera olika sätt.

Innefattar bl.a:

- Fritextsökning
- Dokumentarkiv för FAQ-poster
- Information om allmänna och planerade driftstörningar
- FAQ, två separata kunskapsdatabaser, en för användare och en för tekniker
- "Snabbsök" för ärenden och inventarier

RUTINER

I MMK finns stöd för att schema-lägga rutiner som ska utföras med olika intervall. Unika rutiner med unika moment kan byggas upp och påminnelser kan genereras till en eller flera personer när rutiner inte utförs enligt plan.

SLA OCH ESKALERING

Eskaleringsfunktionerna kan modifieras för varje installation. Påminnelser som genereras skickas via mail eller visas direkt i MMK. Om avancerad påminnelsehantering ska användas så rekommenderas SLA-stödet.

Innefattar bl.a:

- Automatlarm vid inkomna ärenden
- Påminnelsefunktion för ärenden, rutiner och inventarier
- Eskalering av ärenden
- SLA-integration

RAPPORTER OCH ANALYSER

Informationen i databasen är en värdefull faktakälla. I MMK finns ett antal fördefinierade rapporter som bland annat visar var felkällorna finns och hur mycket tid varje inventarie, användare eller avdelning tar i anspråk.

ANVÄNDARREGISTER

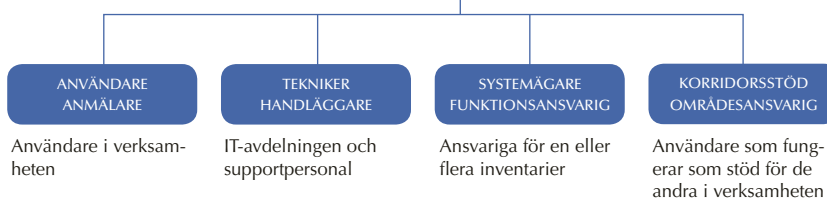
Användarna är en central roll i MMK. Användarna har bland annat möjlighet att skicka in ärenden, följa händelseförloppet i sina ärenden samt söka i kunskapsdatabaser.

FLERSPRÅKSSTÖD

MMK finns idag tillgängligt på två språk, svenska och engelska. Varje användare i MMK kan ställa in vilket språk de vill använda.

BEHÖRIGHETER

MMK består av flera olika behörighetsnivåer



Tjänster

Det finns ett flertal tjänster kopplade till MMK. Till exempel finns det möjlighet att importera befintliga inventarieregister eller annan information för att komma igång med användandet av MMK så snabbt och smidigt som möjligt.



Analyser

Efter att MMK har använts en tid finns en mängd information från er egen verksamhet lagrad i MMK:s databas. Vi kan hjälpa er med att ta fram verksamhetsanpassade rapporter eller med olika former av kvalitetsmätningar.

Vi hjälper våra kunder att visa hur IT-nytta och affärsnytta hänger ihop.

Utbildning

Det finns flera olika utbildningar till MMK. Grundutbildningen består av 3 halvdagstillfällen där första tillfället fokuserar på handhavandefrågor, andra tillfället på konfigurering och tredje tillfället på analys och rapporter.

Utöver grundutbildningen, som är företagsspecifik, erbjuder vi bland annat erfarenhetsutbyte med IT-supportpersonal och telefonsupport.

Dataimport

I de fall det redan finns färdiga register, filer eller sammanställningar över exempelvis inventarier bistår vi med importer för att få in informationen till MMK.

Workshop & förstudie

Innan man inför ett ärendehanteringssystem kan det vara bra att reda ut vilka interna och externa behov och krav som finns. Vi kan hjälpa dig att helt eller delvis genomföra detta arbete tillsammans med dina kollegor.

Systemintegration

MMK bygger på en öppen systemarkitektur och kan med fördel kopplas mot andra system. Exempel på detta kan vara ekonomisystem, supportportaler och kvalitetsuppföljningssystem.

Vill du veta mer?

MMK utvecklades första gången 1997 och har sedan dess uppdaterats med förbättringar och funktioner i ett flertal versioner.

MMK är utvecklat och marknadsförs av Vendel Data – ett IT-konsultföretag som levererar kvalitetstjänster inom drift, systemutveckling och ärendehantering.

Grunden i Vendel Datas arbetsmetodik är enhetlighet, struktur och förebyggande insatser för att säkerställa säker drift och bästa användbarhet.



VENDEL DATA

ADRESS Fryksdalsbacken 12
123 43 Farsta
TEL 08-447 54 00
EMAIL info@vendeldata.se
INTERNET www.vendeldata.se
MMK INFO www.mmk.se