Servis Yönetiminde Yazılım (Tool) Kullanımı /Gelişim A.Ş./ Ocak 2007
Servis yönetimi için ilk akla gelen konu kuşkusuz bu iş için bir tool kullanmalı mıyız sorusudur? Hemen arkasından hangi tool sorusu gelir?

Etkili ve verimli bir servis masası yazılımı kesinlikle tavsiye edilmektedir. Fakat servis masası yazılımı ile iş bitmemektedir. Servis yönetiminin genel olarak iki parça olduğunu ele alırsak servis destek bölümüne ait süreçler ve özellikle kayıt gereksinimi getiren olay yönetimi ve konfigürasyon yönetimi için ve CMDB için bir yazılım kullanmak kaçınılmaz hale gelecektir. Servis yönetiminin ikinci bölümü olarak gruplanan ve daha çok planlama faaliyetlerini kapsayan servis sunum süreçleri için planlama yeteneklerini içeren bir yazılım kullanmak kurumda günlük operasyonlardan ziyade üst seviye yönetimsel faaliyetleri simüle etmeyi içerir. Bu işi layıkıyla yerine getiren bir tool bulmak zordur. Dünya'da yaygın pek çok tool işinizi görebilir.

Bir diğer seçenek de kendi servis yönetimi uygulamanızı geliştirmek ve kullandığınız diğer iş yönetim araçlarıyla entegrasyonu sağlamaya çalışmak olabilir. Genellikle servis satan kurumlar için arka planda çalışan finans, satış, stok, proje yönetimi, müşteri ilişkileri yönetimi vb. yazılımlarla konuşacak web tabanlı bir müşteri ilk temas noktası oluşturmak hazır bir tool kullanmak yerine daha avantajlı olabilmektedir. Maliyetler ve esneklik önemli bir konu olabilir fakat en önemli konu servis planlamada otomasyonu sağlama konusudur. Planlamada kullanılan arak planda çalışan yazılımları servis uygulamaları ile bağlamak ve verilerini buradan alabilen bir karar destek uygulamasına sahip olmak yönetimsel bir fark yaratır.

Aşağıda Dünya'da yaygın olarak kullanılan bir takım servis yönetimi yazılımlarının bir listesini veriyorum :

Üretici	Tool	IM	PM	CHNM	CONM	AVM	RM	SLM
Axios Systems	**Assyst 6.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
bmcsoftware	**BMC Remedy IT Service Management Suite 7.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
ca	**Unicenter® Service Desk r11**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
ca	**Unicenter® ServicePlus Service Desk 6.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

FrontRange SOLUTIONS	**IT Service Management 5.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
hp invent	**OpenView Service Desk 4.5**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

HORNBILL	**Supportworks ITSM 6.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
infra	**InfraEnterprise 8.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
MARVAL Everything ITIL and ISO/IEC 20000	**Marval MSM6.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
mro software	**Maximo Enterprise IT 6.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
hp invent	**ServiceCenter 6.2**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Remedy a BMC Software company	**Remedy IT Service Management Suite 5.5**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
SIEBEL	**Siebel Employee Service Suite 7.5**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
putting you first sunrise	**Sostenuto ITSM 2006**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Touchpaper	**ITBM Suite v7**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Wendia	**Point of Business (POB) 21**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
altiris intuitive > manageability	**Altiris Lifecycle Management 6.0**	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
iETSolutions	**ITSM 4.0**	Y	Y	Y	Y		Y	Y

	InfraEnterprise 7.0	Y	Y	Y	Y		Y	Y
	Service Desk Express 9.0	Y	Y	Y	Y			Y
	Epicor Clientele ITSM 8.2.1	Y	Y	Y	Y			Y
	Service Desk 4.0	Y	Y	Y	Y			Y
	HEAT 8.4	Y	Y	Y	Y			Y
	e-Service Desk v6.0	Y	Y	Y	Y			Y

	Service Manager 4.0	Y	Y	Y	Y			Y
	ExpertDesk Service Management v6.0	Y	Y	Y	Y			Y
	IncidentMonitor™ 4.0	Y	Y	Y	Y			Y
	NilexPlus 8.7	Y	Y	Y	Y			Y
	ITIL Solution 2006	Y	Y	Y	Y		Y	
	WebSPOC 7.0	Y	Y	Y	Y			Y
	Enterprise Service Suite @Work 6.0.1	Y	Y	Y	Y			Y
	Amdocs CRM 6.0	Y	Y	Y	Y			

	Atmosfera v5.0	Y	Y	Y	Y			
	IMAXT 5.1	Y	Y	Y	Y			
	HEAT 8.0	Y	Y	Y	Y			
	ITIL Start 2.0	Y	Y	Y	Y			
	SPEKX for IT Governance 6.01.04	Y	Y	Y	Y			
	Numara FootPrints 7.5	Y	Y	Y	Y			
	FootPrints 6.5	Y	Y	Y	Y			
	Oracle Service 11i.10	Y	Y	Y	Y			

	Peoplesoft Enterprise Help Desk 8.9	Y	Y	Y	Y			
	EasyVista 2.5	Y	Y	Y	Y			
	CA Harvest Change Manager			Y			Y	
	CA Endevor® Change Manager						Y	