



service orientated software professionals



Performance
ITSM

*Better insight for
enhanced performance*

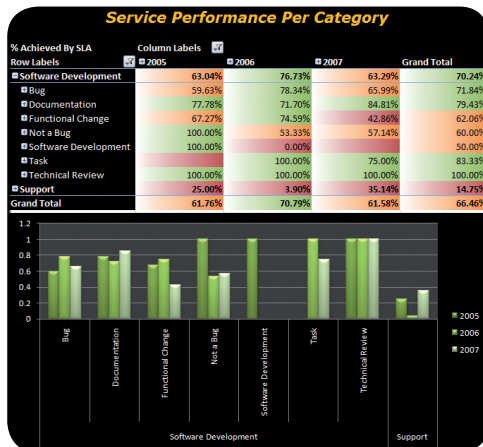


Complete. *Not complex*

Performance Clientele ITSM

Responsabilisation des équipes informatiques grâce à un aperçu de l'informatique décisionnelle sans pour autant qu'il s'agisse d'un produit complexe au niveau de l'entreprise.

Clientele ITSM® possède de nombreuses possibilités de rapport standard auxquelles s'ajoute la technologie d'informatique décisionnelle (BI) de Clientele ITSM Performance. Votre équipe chargée de l'informatique dispose ainsi d'informations précises, complètes et fiables qui permettent de prendre de meilleures décisions et d'augmenter la productivité des opérations informatiques. Les utilisateurs peuvent facilement augmenter leur visibilité, mesurer les résultats et gérer les performances, tout en augmentant l'efficacité et l'efficacité de leurs services informatiques.



Technologie standard

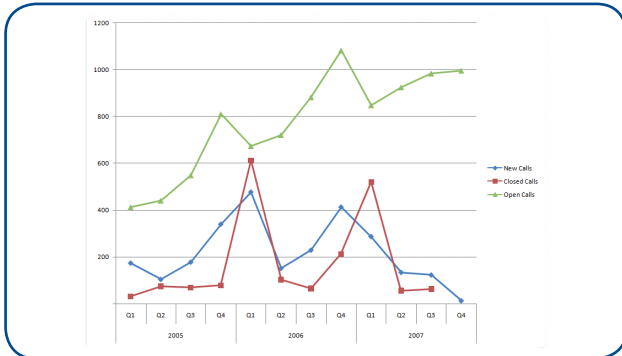
Clientele ITSM Performance étant basé sur des technologies Microsoft SQL Server standards, aucun outil tiers supplémentaire n'est requis et les organisations informatiques fournissant des services internes ou externes ainsi que des services de support ont ainsi facilement accès à l'informatique décisionnelle (BI). Clientele ITSM Performance fournit deux cubes OLAP qui s'intègrent parfaitement aux outils de rapport, d'analyse et de tableau de bord courants disponibles aujourd'hui tels que les tableaux de bord Clientele ITSM de Mproof et Microsoft Excel®.

Pendant son fonctionnement, Clientele ITSM génère une formidable source d'informations précieuses. Clientele ITSM Performance vous permet d'accéder précisément aux informations dont vous avez besoin – l'informatique décisionnelle que vous pouvez utiliser pour la prise en charge de vos processus et l'optimisation de votre service. Il s'agit d'un outil extrêmement flexible qui permet à votre équipe informatique d'exécuter toute une gamme d'analyses en fonction des données historiques accumulées et de comprendre ainsi les incidents, les problèmes et l'impact financier associé à tout service commercial. Il contient des rapports « prêts à l'emploi » sur les meilleures pratiques pour Clientele ITSM de même que des fonctions d'analyses ad hoc qui permettent de créer des rapports globaux sur les métriques et les indicateurs clés de performance (KPI).

Des informations précises, complètes et claires qui permettent de prendre de meilleures décisions et d'augmenter la productivité des opérations informatiques.



Overview of the most important features



Des informations à tous les niveaux

L'utilisation de la plupart des solutions BI est réservée à la direction générale et aux experts en stratégie, en particulier dans les grandes entreprises. De nombreuses décisions importantes doivent être prises par les responsables opérationnels et autres responsables tout au long des opérations. Tous les travailleurs du savoir doivent par conséquent disposer d'un accès ciblé et sécurisé aux KPI. Même au sein de plus petites entreprises, le besoin d'une BI est indéniable et Clientele ITSM Performance ne possède aucune restriction quant à la taille d'une entreprise ou de son public et peut prendre en charge les décisions de la direction dans tous types d'organisations informatiques et à tous les niveaux de l'organisation.

Plus d'avantage

Les utilisateurs existants de Clientele ITSM® ont un avantage particulier. Les données recueillies pendant l'exécution de Clientele ITSM peuvent être utilisées pour le chargement initial de l'entrepôt de données. Pendant l'installation, une « date de début » peut être saisie afin d'indiquer le début du chargement

Principales caractéristiques

- Entrepot de données
- Chargement initial de l'historique existant
- Processus ETL
- Modele dimensionnel
- Cubes OLAP pour les rapports dynamiques
- Analyses des tendances
- Possibilites d'analyse en profondeur pour les categories
- Possibilites d'analyse en profondeur au sein des hierarchies organisationnelles
- Gestion des performances KPI
- Suivi historique base sur des dimensions a evolution lente
- Comparaisons historiques basees sur des dimensions a evolution lente
- Extensible avec des donnees importees depuis des parties tierces
- Vaste journalisation d'audit

initial. L'entrepôt de données est ensuite chargé automatiquement chaque jour via un processus ETL (extraction, transformation et chargement). Si vous avez intégré des travaux sur mesure à votre solution Clientele ITSM, ceux-ci ne doivent pas gêner le fonctionnement de Clientele ITSM Performance, mais il se peut que vous deviez coordonner le processus ETL avec la solution. Votre contact Mproof est à votre disposition pour discuter des différentes possibilités qui vous sont offertes.

