



service orientated software professionals



Better insight for enhanced performance

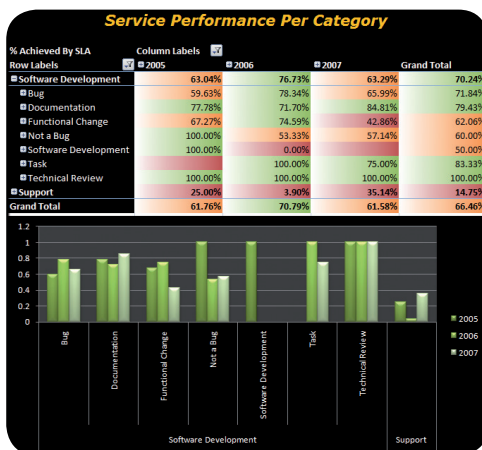


Complete. *Not complex*

## Performance Clientele ITSM

Ideado para proporcionar a los equipos de TI una visión clara de la inteligencia empresarial, pero sin la complejidad inherente de un producto para grandes corporaciones.

Clientele ITSM Performance incorpora tecnologías de Business Intelligence (BI) a las funcionalidades estándar para generación de informes de Clientele ITSM®. Ofrece a los equipos de TI información clara, completa y precisa como fuente de apoyo para los procesos de toma de decisiones, así como para mejorar la productividad de las operaciones de TI. Cualquier organización de TI puede mejorar de forma fácil su visibilidad sobre la gestión de sus servicios y emplear esta valiosa información para aumentar su eficacia y eficiencia.



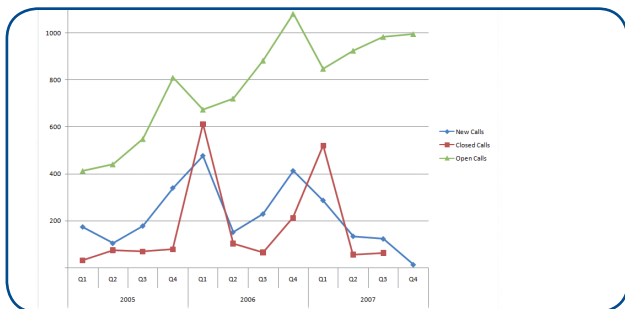
### Tecnología estándar

Dado que Clientele ITSM Performance se basa en tecnologías estándar de Microsoft SQL Server, no se necesita ninguna otra herramienta de terceros. Clientele ITSM Performance proporciona dos cubos OLAP que se integran perfectamente con todas las herramientas comunes de generación de informes, de análisis y de paneles disponibles hoy en día, como los paneles Clientele ITSM de Mproof o Microsoft Excel®.

Durante el trabajo diario, Clientele ITSM crea una fuente extraordinaria de información valiosa. Clientele ITSM Performance es un medio idóneo para obtener la información que Ud. necesita en cada momento. Su inteligencia empresarial sin duda alguna, le servirá de apoyo en la toma de decisiones relacionada con sus procesos y conseguirá optimizar la prestación de sus servicios. Es una herramienta extremadamente flexible que permite a los equipos de TI realizar análisis muy variados basados en los datos históricos acumulados; gracias a la herramienta, podrá analizar las incidencias, los problemas y el impacto financiero asociado a cualquier servicio de la empresa. Incluye informes "listos para usar" generados según las mejores prácticas, así como la posibilidad de generar informes personalizados según los KPI o indicadores clave de proceso que Ud. estime oportunos.

Información clara, completa y precisa que le servirá de apoyo en los procesos de toma de decisiones, así como para mejorar la productividad





### Información en todos los niveles

Muchas de las soluciones relacionadas con la Inteligencia Empresarial (BI) están restringidas exclusivamente a los directivos y estrategias, especialmente en las empresas de gran tamaño. Pero, dado que muchas decisiones importantes deben ser tomadas por mandos intermedios y otros empleados con responsabilidad en las operaciones, sería una buena elección el hecho de poder dotar a este tipo de perfiles de un acceso seguro a la información relacionada con los KPI o indicadores clave de rendimiento oportunos. Incluso en las empresas de menor tamaño, la necesidad de inteligencia empresarial es innegable, es por esta razón por la cual Clientele ITSM Performance no tiene restricciones en cuanto al tamaño de la empresa o al número de usuarios. La herramienta permite apoyar la toma de decisiones de gestión en todo tipo de organizaciones de TI y en todos los niveles de la organización.

### Flexibilidad

Los usuarios de Clientele ITSM® cuentan con una ventaja añadida específica: para la carga inicial del almacén de datos se pueden emplear los datos de la aplicación Clientele ITSM que se encuentre en producción. Durante el

## Características principales

- Almacén de datos
- Carga inicial del historial existente
- Proceso de extracción, transformación y carga
- Cubos OLAP para la generación de informes dinámicos
- Análisis de tendencias
- Posibilidad de aumentar el nivel de detalle por categorías
- Posibilidad de aumentar el nivel de detalle dentro de la jerarquía de la organización
- Gestión del rendimiento con KPI
- Seguimiento de historial basado en dimensiones que cambian lentamente
- Comparaciones históricas basadas en dimensiones que cambian lentamente
- Ampliable con datos importados de terceros *weiteren Datenquellen*
- Registro de auditoría exhaustivo

proceso de instalación, se puede introducir un parámetro de "fecha de inicio" para especificar cuándo comienza la carga inicial, posteriormente, el almacén de datos se carga automáticamente cada día por medio del proceso de extracción, transformación y carga (ETL, por sus siglas en inglés). En caso de que Ud. haya realizado una implantación de Clientele ITSM a medida, también es posible emplear Clientele Performance para visualizar los datos relacionados con sus propias personalizaciones a través de la modificación del ETL. *Besprechung der entsprechenden Möglichkeiten gern zur Verfügung.*

