



service orientated software professionals



Clientele
ITSM

*Client-centred
service management*

Clientele
ITSM

Complete. *Not complex*

De complete, krachtige, maar toch eenvoudig te gebruiken oplossing waarmee elke organisatie de optimale werkwijzen van IT Service Management kan toepassen

Met Clientele ITSM, de kernoplossing van Mproof voor IT Service Management, kunt u tijdig deskundige IT-diensten aanbieden met een mate van persoonlijk detail waarvan eindgebruikers onder de indruk zullen zijn. Het pakket geeft u alles wat u nodig hebt om op een doeltreffende manier en met het vereiste dienstverleningsniveau incidenten, problemen, wijzigingen en aanvragen van eindgebruikers te beheren. Bovendien biedt Clientele ITSM een groot aantal aanvullende voorzieningen die het gebruiksgemak vergroten en u tijd en geld besparen.

Een goed functionerende IT-infrastructuur is essentieel voor de kwaliteit en continuïteit van de bedrijfsprocessen. Dit stelt zware eisen aan het IT-servicebeheer. Clientele ITSM is de ideale oplossing voor organisaties van elke omvang en in elke sector, of het nu om centraal of lokaal IT-beheer of om een eenvoudige of complexe IT-omgeving gaat.

Altijd en overal, in elke belangrijke taal

Dankzij de uitgebreide Windows-client die via internet kan worden uitgevoerd, kunt u eindgebruikers overal en altijd toegang geven. Omdat tijdsverschillen rechtstreeks van invloed zijn op uw servicecontracten, wordt in Clientele ITSM rekening gehouden met de verschillende tijdzones en worden de responstijden, oplossingstijden en escalatieprocedures automatisch daaraan aangepast. Er zijn geen taalbarrières, omdat standaard - zonder meerkosten - meertalige voorzieningen worden ondersteund.

Transparant prijzenmodel

Dankzij de veelomvattende en toch ongecompliceerde benadering kan Clientele ITSM eenvoudig worden geïmplementeerd en zijn de licenties gebaseerd op gelijktijdig gebruik in plaats van op afzonderlijke modules. Met de standaardconfiguratieopties kunt u precies aangeven welke onderdelen in een bepaald

“Wij begrijpen de
behoefte van het
midden segment”



stadium moeten worden geactiveerd. Daardoor kunt u de toepassing zonder tijdverlies configureren zonder extra modules te hoeven aanschaffen. De totale eigendomskosten van Clientele ITSM zijn zeer concurrerend.

Zelfservice, service op locatie en bedrijfsinzicht

Mproof biedt twee aanvullende producten die naadloos integreren met de kernoplossing Clientele ITSM en die door het gebruik van Microsoft-technologieën de voorzieningen van het pakket nog verder uitbreiden en verbeteren. Clientele ITSM Portal geeft eindgebruikers op elk moment van de dag de mogelijkheid tot zelfservice en geeft IT-medewerkers mogelijkheden voor service op locatie. Clientele ITSM Performance voegt BI-technologie (business intelligence) toe aan de toch al uitgebreide rapportagemogelijkheden die Clientele ITSM standaard biedt, zonder dat het de complexiteit van een grootzakelijk BI-product met zich meebrengt.

Overzicht van de belangrijkste kenmerken

Betrouwbaarheid

Daar Clientele ITSM volledig op Microsoft.NET is gebaseerd, is het pakket uiterst betrouwbaar en ideaal voor de communicatie met systemen van derden en de uitwisseling van gegevens via internet. Schaalbaarheid wordt gegarandeerd. Dankzij de servicegerichte architectuur heeft de toepassing zich in zowel eenvoudige als complexe infrastructuren bewezen.



De belangrijkste processen van Clientele ITSM dragen het stempel van goedkeuring van PinkVERIFY™ voor ITIL-conformiteit

Be clever

Eenvoudige integratie

Bedrijfsondersteunende software wordt zelden op zichzelf gebruikt. Toepassingen delen gegevens om de gegevensintegriteit te waarborgen en veelgebruikte toepassingen werken samen om de werkprocessen te verbeteren en te vereenvoudigen. Clientele ITSM biedt een groot aantal gestandaardiseerde opties voor een snelle, veilige implementatie van interfaces en voor de integratie van toepassingen. Hoewel vrijwel elke door de gebruiker gedefinieerde integratie mogelijk is, biedt Clientele ITSM diverse standaardintegraties, waaronder voor SharePoint en de verschillende MS Office-toepassingen. Bovendien wordt een koppeling naar Active Directory en Microsoft System Center-programma's geboden. Verder zijn andere integraties opgenomen die ondersteuning bieden voor gangbare LDAP-, OLEDB- en XML-gegevensbronnen, alsook voor vooraanstaande voorraad- en controlehulpprogramma's.

Aanpassing standaard binnen elke IT-omgeving

Het is ook mogelijk om eenvoudige maar verregaande organisatiespecifieke wijzigingen te implementeren en nieuwe beheerfuncties te ontwikkelen. Omdat u Clientele ITSM kunt afstemmen op de specifieke behoeften van uw organisatie, past het pakket zich aan uw bedrijfsvoering aan in plaats van andersom. Clientele ITSM kan dankzij het beheergemak en de aanpasbaarheid volledig worden afgestemd op uw processen.

ITIL-compatibiliteit en -conformiteit

Clientele ITSM ondersteunt de beproefde optimale werkwijzen voor servicesupport volgens Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v2 en v3. Pink Elephant heeft ook geverifieerd dat de belangrijkste processen van het pakket voldoen aan de ITIL-geschiktheidseisen. Bovendien helpt Clientele ITSM u om te voldoen aan diverse voorschriften, zoals die van de Sarbanes-Oxley-wetgeving (SOX) en Basel II.

Be clever 

Complete. *Not complex*

