



service orientated software professionals



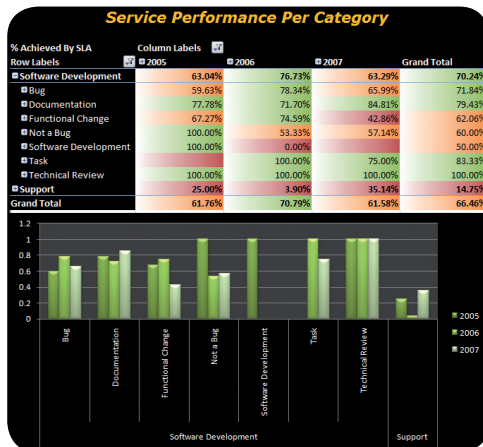
Complete. *Not* complex

Better insight for enhanced performance

Clientele ITSM Performance

IT-teams sterker maken door hun business intelligence te geven zonder de complexiteit van een grootzakelijk product.

Clientele ITSM Performance voegt BI-technologie (business intelligence) toe aan de toch al uitgebreide rapportagemogelijkheden die Clientele ITSM® standaard biedt. Het geeft uw IT-team nauwkeurige, uitgebreide en duidelijke informatie voor een betere besluitvorming en productievere IT-activiteiten. Gebruikers kunnen eenvoudig hun zichtbaarheid vergroten, resultaten meten en prestaties beheren terwijl ze de efficiency en doeltreffendheid van hun IT-diensten verbeteren.



Standaardtechnologie

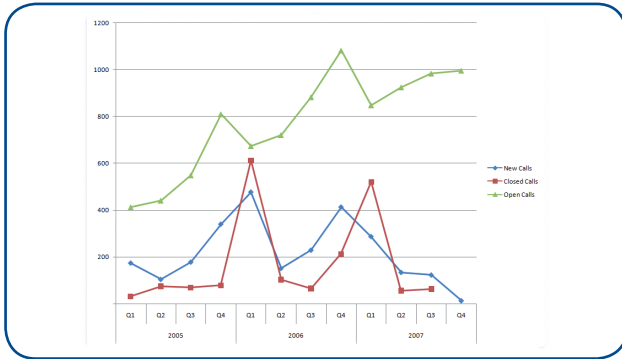
Omdat Clientele ITSM Performance is gebaseerd op de standaardtechnologieën van Microsoft SQL Server, zijn geen extra hulpprogramma's van derden nodig, waardoor BI toegankelijk wordt voor IT-organisaties die interne of externe diensten en ondersteuning leveren. Clientele ITSM Performance biedt twee OLAP-kubussen die naadloos integreren met alle gangbare rapportage-, analyse- en dashboardprogramma's van dit moment, zoals Mproofs Clientele ITSM-dashboards en Microsoft Excel®.

Tijdens het gebruik van Clientele ITSM wordt een enorme hoeveelheid waardevolle informatie gegenereerd. Clientele ITSM Performance geeft u een ideaal instrument om daaruit precies die informatie op te vragen die u nodig hebt: de business intelligence die u kunt gebruiken om uw processen te ondersteunen en uw dienstverlening te optimaliseren. Het uiterst flexibele programma stelt uw IT-team in staat uiteenlopende analyses uit te voeren op basis van de verzamelde historische gegevens, zodat ze inzicht krijgen in de incidenten, problemen en financiële gevolgen die met zakelijke dienstverlening samenhangen. Het biedt kant-en-klare rapporten van optimale werkwijzen voor Clientele ITSM, alsook mogelijkheden voor ad-hocanalyses om totaalrapporten van cijfers en kritische prestatie-indicatoren (KPI's) te genereren.

Nauwkeurige, uitgebreide en duidelijke informatie voor een betere besluitvorming en productievere IT-activiteiten.



Overzicht van de belangrijkste kenmerken



Informatie op elk niveau

BI-toepassingen worden vaak alleen gebruikt door het hoger management en strategiespecialisten. Dit geldt met name in grote bedrijven. Omdat veel belangrijke beslissingen echter door lijnmanagers en anderen in de organisatie moeten worden genomen, zou het beter zijn als alle kenniswerkers gerichte, beveiligde toegang tot KPI's zouden krijgen. Zelfs in kleinere bedrijven staat de noodzaak voor BI buiten kijf. Daarom kent Clientele ITSM Performance geen beperkingen wat betreft bedrijfsomvang of doelgroep en kan het in alle typen IT-organisaties en op alle lagen van de organisatie worden ingezet om de besluitvorming te ondersteunen.

Extra voordeel

Het pakket biedt een bijzonder extra voordeel voor bestaande gebruikers van Clientele ITSM®. Het data warehouse kan in eerste instantie worden gevuld met de gegevens die met Clientele ITSM zijn verzameld. Tijdens de installatie kan worden aangegeven vanaf welke datum de gegevens moeten worden geladen. Daarna wordt het data warehouse au-

Belangrijkste kenmerken

- Data Warehouse
- Mogelijkheid om in eerste instantie bestaande historische gegevens te laden
- ETL proces
- Dimensionaal model
- OLAP-kubussen voor dynamische rapportage
- Trend analyses
- Mogelijkheid om details voor categorieën op te vragen
- Mogelijkheid om details binnen organisatiehiërarchieën op te vragen
- KPI-beheer
- Historische volging op basis van langzaam veranderende dimensies (SCD's)
- Historische vergelijkingen op basis van langzaam veranderende dimensies (SCD's)
- Uitgebreide vastlegging van controlegebeurtenissen
- Uitbreidbaar met gegevens die zijn geïmporteerd vanuit andere toepassingen

tomatisch dagelijks geladen door middel van het ETL-proces (Extract, Transform, Load). Als uw Clientele ITSM-oplossing maatwerk omvat, hoeft dit de werking van Clientele ITSM Performance niet te belemmeren, hoewel het ETL-proces mogelijk wel daarop moet worden afgestemd. Uw Mproof-contactpersoon zal graag de mogelijkheden met u bespreken.

