



service orientated software professionals



Complete. *Not complex*

Self service and field service

Altijd en overal zelfservice voor eindgebruikers en service op locatie voor IT-medewerkers

Clientele ITSM Portal is een uitbreiding op Clientele ITSM, de kernoplossing van Mproof, waarmee zelfservice en service op locatie via internet mogelijk wordt gemaakt. Het geeft eindgebruikers en uw eigen IT-medewerkers meer mogelijkheden, aangezien zij via de portal toegang hebben tot informatie, antwoorden op vragen en servicetaken op het moment waarop het hun uitkomt. Clientele ITSM Portal is een beveiligde webtoepassing op basis van Microsoft SharePoint®-technologie die eenvoudig kan worden aangepast aan de zakelijke behoeften van uw IT-organisatie.

Betere service tegen lagere kosten

Door Clientele ITSM uit te breiden met een zelfserviceportal, kunt u het aantal eerstelijnsmeldingen aan uw servicedesk aanzienlijk terugdringen. Hierdoor nemen niet alleen uw algehele IT-kosten af, maar kunnen uw IT-ondersteuningsmedewerkers zich ook concentreren op het oplossen van complexere problemen. Eindgebruikers kunnen snel en gemakkelijk incidenten en serviceaanvragen indienen met behulp van de meegeleverde sjablonen, alsook de status van reeds ingediende meldingen opvragen.

Eenvoudig aan te passen aan uw huisstijl en specifieke behoeften

Clientele ITSM Portal kan worden geïntegreerd met uw bestaande website en kan qua vormgeving eenvoudig worden aangepast aan de huisstijl van uw bedrijf. De uitgebreide set websjablonen die standaard worden meegeleverd, kunnen ook naar wens worden aangepast. Daarnaast is het mogelijk uw eigen sjablonen te maken en toe te voegen, om ervoor te zorgen dat ze aansluiten op de specifieke behoeften en werkwijze van uw bedrijf.

Hogere klantentevredenheid

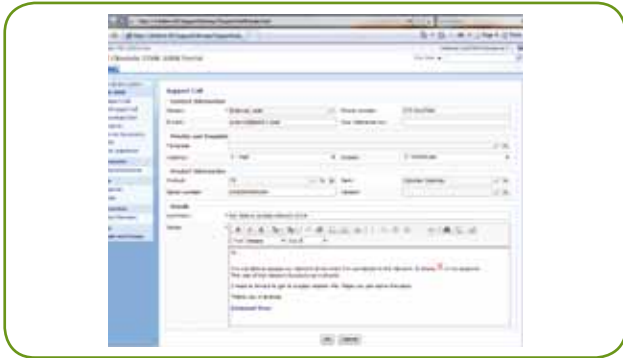
Clientele ITSM Portal wordt standaard geleverd met een geïntegreerde kennisbank. Door uw kennisbank te publiceren en bij te werken op het web, kunnen eindgebruikers

Tevreden klanten en een voordelige 24-uurservice



zelf actuele informatie opvragen wanneer het hun het beste uitkomt, ongeacht hun locatie. Of uw eindgebruikers nu uw online kennisbank raadplegen om een oplossing te vinden, een verzoek om hulp plaatsen, de status van open meldingen opvragen of de details van een melding controleren, ze zijn altijd op de hoogte, wat de klantentevredenheid sterk verhoogt.

Overzicht van de belangrijkste kenmerken



Onmiddellijk beveiligde toegang voor uw servicetechnici
 Clientele ITSM Portal geeft uw IT-ondersteuningsmedewerkers in het veld ook probleemloos beveiligde toegang tot de belangrijkste Clientele ITSM-functies. Zij kunnen overal en op elk gewenst moment via de portal reageren op incidenten en serviceaanvragen (RFC's), nieuwe meldingen opvragen die aan hen zijn toegekend, CAB-beoordelingen afronden en andere informatie opzoeken.

Gebruik van gestandaardiseerde portalinfrastructuur beperkt IT-kosten

Omdat sinds de release al meer dan 40 miljoen seats van SharePoint Portal Server zijn verkocht, houdt het gebruik van deze gestandaardiseerde infrastructuur in dat u ook profiteert van een snelle installatie, een implementatie die weinig of geen ondersteuning vergt en een concurrerend prijsniveau. Clientele ITSM Portal kan ook net zo gemakkelijk met SharePoint Services worden geïntegreerd, dat gratis kan worden gedownload voor Microsoft Windows Server™. U kunt dus gebruikmaken van uw bestaande SharePoint-infrastructuur en tegen zeer geringe kosten SharePoint

Belangrijkste kenmerken

- Portal op basis van Microsoft SharePoint-technologieën
- Naadloze integratie met Clientele ITSM
- Standaard - zonder meerkosten - onder steuning van meertalige functionaliteit
- Integratie met uw bestaande website
- Eenvoudig aan te passen aan uw huisstijl
- Automatische generering van gebruikers
- Op rollen gebaseerde zelfservice
- Service op locatie
- Doorzoekbare kennisbank
- Uitgebreide set kant-en-klare sjablonen
- Meldingen toevoegen op basis van sjablonen
- Eenvoudig aanvullende aangepaste sjablonen maken
- Bestaande meldingen controleren en toegekende meldingen ophalen
- Geregistreerde producten, servicecontracten en RMA's controleren

