



service orientated software professionals



Better insight for enhanced performance

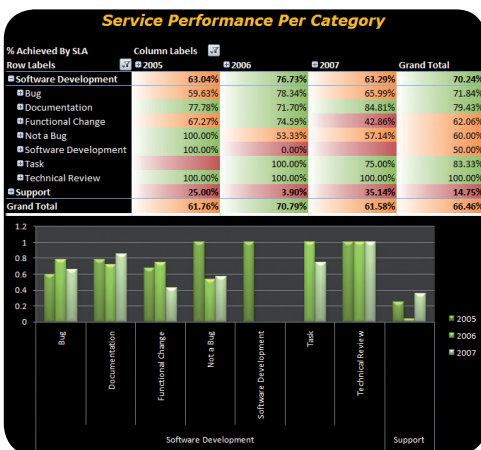


Complete. *Not complex*

Performance Clientele ITSM

Mehr Wissen über das eigene Geschäft für IT-Teams durch Business-Intelligence, aber ohne die Komplexität eines Produkts für Großkonzerne.

Clientele ITSM Performance ergänzt die Standardberichtmöglichkeiten von Clientele ITSM® durch Business-Intelligence-Technologie (BI). So erhält Ihr IT-Team genaue, umfassende und belastbare Informationen, die die Entscheidungsqualität und die IT-Produktivität verbessern. Benutzer können so problemlos die Transparenz verbessern, Leistungen messen sowie Ergebnisse beurteilen und damit die Effizienz und Effektivität ihrer IT-Dienste verbessern.



Während des Betriebs erfasst Clientele ITSM umfangreiche und wertvolle Informationen. Clientele ITSM Performance gibt Ihnen ein ideales Werkzeug an die Hand, um genau auf die Informationen zuzugreifen, die Sie brauchen. Das ist Business-Intelligence zum Anfassen, die Sie zur Unterstützung Ihrer Prozesse und Optimierung Ihrer Dienstleistung einsetzen können. Es handelt sich dabei um ein extrem flexibles Werkzeug, mit dem Ihr IT-Team eine Vielzahl von Analysen basierend auf gesammelten und archivierten Daten fahren kann. Auf diese Weise verstehen sie Vorfälle, Probleme und finanzielle Auswirkungen im Zusammenhang mit Unternehmensdienstleistungen besser. Dieses Werkzeug umfasst fertige Berichte zu den Standardprozessen, die Clientele ITSM unterstützt. Darüber hinaus erhalten Sie ad-hoc Analysefähigkeiten, um individuelle Berichte zu Dimensionen und Kennzahlen (Key Performance Indicators – kurz: KPI) zu erstellen.

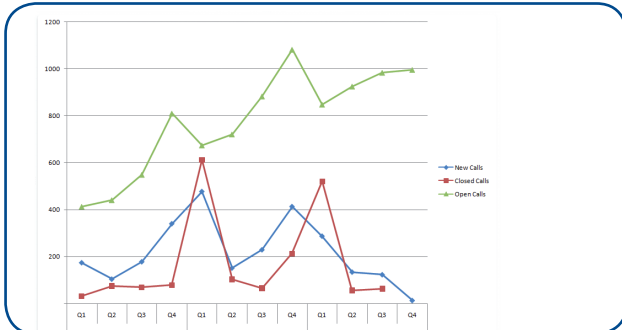
Standardtechnologie

Clientele ITSM Performance basiert auf den Standardtechnologien und Werkzeugen von Microsoft SQL Server und benötigt keine Software Dritter. Damit steht Ihnen mit Business-Intelligence ein mächtiges Analyserwerkzeug zur Verfügung, das Sie in jeder Entscheidungssituation auf jeder Ebene unterstützt. Clientele ITSM Performance liefert zwei OLAP-Cubes, die sich nahtlos in alle heute üblichen Bericht-, Analyse- und Dashboard-Werkzeuge einbinden lassen, wie z.B. die Clientele ITSM Dashboards von Mproof und Microsoft Excel®.

Genau, umfassende und belastbare Informationen, die die Entscheidungsqualität und die IT-Produktivität verbessern.



Überblick über die wichtigsten Eigenschaften



Informationen auf allen Ebenen

Die Verwendung vieler BI-Lösungen ist auf die Top-management- und Strategie-Ebene beschränkt, insbesondere in großen Unternehmen. Da viele wichtige Entscheidungen jedoch von Vorgesetzten und anderen während des laufenden Betriebs getroffen werden müssen, müssen alle Mitarbeiter zielgerichteten und sicheren Zugang zu den KPIs bekommen. Selbst in kleineren Unternehmen ist der Bedarf an BI unbestreitbar. Clientele ITSM Performance kennt keine Limitierung hinsichtlich der Größe eines Unternehmens oder der Anzahl seiner Empfänger und kann daher bei der Entscheidungsfindung in allen Arten von Unternehmen und auf allen Ebenen innerhalb dieses Unternehmens unterstützen.

Zusätzliche Vorteile

Für solche Benutzer, die Clientele ITSM® schon verwenden, bietet Clientele ITSM Performance zusätzliche Vorteile. Die Daten, die während des Betriebs von Clientele ITSM gesammelt werden, können für das erste Laden der Datenbank verwendet werden. Während des Installationsprozesses kann das Datum angegeben

Principales caractéristiques

- Datenbank mit historischen und aktuellen Daten
- Erstbefüllung mit vorhandenen Daten
- ETL-Prozess zur täglichen Aktualisierung
- OLAP-Cubes für dynamische Berichte
- Trendanalysen
- Analysemöglichkeiten in Dimensionen
- Analysemöglichkeiten innerhalb von Unternehmenshierarchien
- KPI-Analysen zur Beurteilung der Produktivität
- Datenrückverfolgung basierend auf sich langsam ändernden Größen
- Datenvergleiche basierend auf sich langsam ändernden Größen
- Erweiterbar durch Datenimporte aus weiteren Datenquellen
- Umfangreiche Auditprotokollierung

werden, das festlegt, ab welchem Datum Datensätze zur Erstbefüllung herangezogen werden sollen. Die Datenbank wird danach automatisch täglich über einen ETL-Prozess (extrahieren, transformieren, laden) aktualisiert. Wenn maßgeschneiderte Prozesse in Ihrer Clientele ITSM Lösung abgebildet sind, behindert das die Funktionsweise von Clientele ITSM Performance in keiner Weise. Der ETL-Prozess muss jedoch unter Umständen entsprechend angepasst werden. Ihr Mproof Ansprechpartner steht Ihnen zur Besprechung der entsprechenden Möglichkeiten gern zur Verfügung.

