



ITSM

'Grip en controle op de
kwaliteit van de
dienstverlening'

Het leveren van ICT diensten is topsport. Diensten zijn technisch en complex, rustig op de werkvloer is het nooit en de klant vraagt veel flexibiliteit. Grip en controle op de kwaliteit van dienstverlening, verdiensten, ticketafhandeling en klantrelatie zijn daarom een must. ITSM van Axians helpt bij het leveren van deze topsport prestaties.

INZICHT IN AFSPRAKEN ZODAT JE VERWACHTINGEN KAN OVERTREFFEN

Omdat niet elke klant dezelfde wensen en eisen heeft helpt ITSM bij het bewaken van de gemaakte afspraken. Leg zowel de operationele als financiële afspraken vast in de contracten. Zo worden klantvragen automatisch aangevuld met de reactie-, en oplostijden van de juiste SLA zodat je aan de slag kunt om de verwachtingen te gaan overtreffen. Gelijktijdig wordt het juiste contract gekoppeld om te zorgen dat de activiteiten volgens de juiste financiële afspraken worden afgehandeld. Valt de dienstverlening binnen contract of is het voor nacalculatie? Zo ben je volledig transparant en staan jij en je klant nooit meer voor verrassingen.

STA ALTIJD KLAAR VOOR DE KLANT EN VERBETER CONTINU

Je krijgt iedere dag veel vragen, daarom zorgt ITSM dat je eenvoudig alle binnenkomende incidenten kunt registreren. Omdat de ITIL best practice processen zijn ondergebracht in de oplossing, word je vanaf dat moment ondersteund om je klant zo goed mogelijk te helpen. Automatische notificaties helpen je bij een heldere en tijdige communicatie met je klant. Vraagt de klant een verandering aan in zijn ICT-omgeving, dan ondersteunt changemanagement je bij de juiste stappen in de uitvoering en het in controle houden van de doorlooptijden. Uiteraard worden wijzigingen vastgelegd in de configuratie van de omgeving zodat inzichtelijk blijft hoe de omgeving van de klant in elkaar steekt. Wanneer er onverhoopt structurele problemen worden ontdekt, wordt Problem management gebruikt om de onderliggende oorzaken vast te leggen en op te lossen. De complete cirkel om continu te ondersteunen en verbeteren is aanwezig.

BIED KLANTEN DE MOGELIJKHEID OM ZELF ZAKEN OP TE LOSSEN

Klanten hebben de behoefte om op een eenvoudige manier zonder jouw hulp de informatie te vinden die ze nodig hebben. Ze willen eenvoudig meldingen aan kunnen maken en volgen. ITSM biedt hiervoor een webportal. Wanneer je klanten echt onderdeel wilt maken van het proces is er de mobiele app waarmee realtime push notificaties zorgen voor directe interactie. Kortom: maak klanten onderdeel van het proces, zodat ze de mogelijkheid hebben zelf zaken op te lossen.

VAN REACTIEF NAAR PROACTIEF

Klantbeleving is belangrijker dan ooit. Het is niet zo zeer het halen van de afgesproken service levels dat bepaalt hoe tevreden de klant is, maar de ervaring die hij daarbij heeft. De juiste stuurinformatie is hierbij cruciaal. ITSM gebruikt alle in de operatie vastgelegde data om deze te presenteren op strategische dashboards. Hier analyseer je je prestaties waardoor je proactief kunt handelen in plaats van reactief achter de feiten aan blijft lopen.

360 ° INZICHT

ITSM maakt gebruik van het bewezen business software platform Synergy van Exact. Daarmee is ITSM te integreren met al je andere business processen zoals CRM, Projecten, HRM en Financiën. Efficiency van offerte tot factuur. Eén oplossing die zorgt voor een ongeëvenaard inzicht. Met dit 360° inzicht houd je volledige controle over de bedrijfsvoering en klantcontacten. Het is onze overtuiging dat dit zich vertaalt in een sterke performance en gedenkwaardige klantervaringen.

Functionaliteiten.

- ✓ Leg service- en financiële afspraken vast in contracten
- ✓ ITIL best practice proces ondersteuning
- ✓ Incident-, problem- en change management
- ✓ Tijdregistratie (Time spent on Call)
- ✓ Monitor doorlooptijden t.o.v. de SLA afspraken
- ✓ Configuration management
- ✓ Selfservice portal en mobile app
- ✓ Reporting en dashboards
- ✓ Volledige integratie met CRM, HRM, Projectmanagement, Document Management en workflowmanagement