



# ITIL<sup>®</sup> 4

De nieuwe standaard  
voor service management

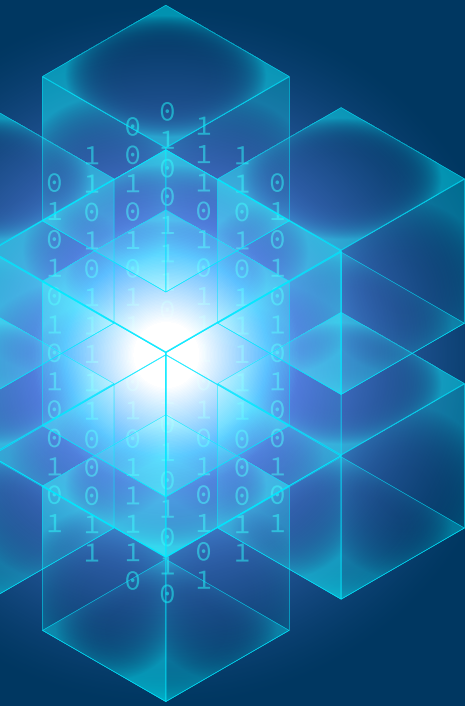
## Uw voordelen

- ✓ Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en de reactietijden in het ticketproces.
- ✓ Verwerk incidenten en serviceaanvragen efficiënter en verminder zo de werkdruk van uw IT-afdeling en servicedesk.
- ✓ Los incidenten sneller op en minimaliseer uw technisch veroorzaakte downtime.
- ✓ Configureer flexibel alle workflows, formulieren en autorisatieconcepten zonder te programmeren.
- ✓ Houd uw servicedeskprestaties in de gaten dankzij de vele rapportagefuncties, KPI-dashboards en BI-oplossingen (Business Intelligence).

## Enterprise service management

OMNITRACKER ITSM Center is een krachtige ITIL<sup>®</sup>4-gecertificeerde servicedesksoftware waarmee u inkomende tickets (serviceaanvragen en incidenten) systematisch en automatisch kunt categoriseren. Dit helpt u bij het toewijzen van tickets aan de meest geschikte servicemedewerker. Bovendien maakt het uw serviceprocessen kostenefficiënter. De gestructureerde, meetbare en snellere verwerking van tickets verhoogt de tevredenheid van uw klanten en medewerkers en bespaart kostbare middelen. De concepten en structuren die worden gebruikt bij de levering van IT-diensten kunnen ook worden aangepast door andere (niet-IT) diensten binnen uw bedrijf. Met de juiste aanpassingen breidt het functionele spectrum van het OMNITRACKER ITSM Center zich uit en werkt het als een enterprise service management (ESM) software.

# Uw voordelen met een modulaair zakelijk ecosysteem



De internationaal vastgestelde best practice standaard ITIL® biedt grootschalige aanbevelingen voor de architectuur van IT-omgevingen. Net als software-ecosystemen richt de nieuwste versie van ITIL®4 zich op het grote geheel. Alle elementen en processen zijn voortdurend met elkaar in verbinding en moeten harmonieus op elkaar worden afgestemd. Daarom zijn de in ITIL®4 gedefinieerde werkwijzen van centraal belang voor de continue verbetering van alle serviceprocessen van het Business Process Ecosystem OMNITRACKER.

## Gertificeerde ITIL® practices

- Incident Management
- Service Request Management
- Monitoring and Event Management
- Change Enablement
- Problem Management
- Knowledge Management
- Measurement and Reporting
- Service Configuration Management
- Release Management
- Service Level Management
- Service Catalogue Management
- Information Security Management
- Availability Management
- Capacity and Performance Management
- Service Continuity Management

## De OMNITRACKER ecosystem software

Het Business Process Ecosystem OMNITRACKER is een industrie-onafhankelijke softwareoplossing voor IT- en niet-IT-workflows. Het basissysteem, de geïntegreerde applicaties, interfaces, gateways en functies zijn perfect op elkaar afgestemd, individueel configureerbaar en modulaair uitbreidbaar. De OMNITRACKER-modules in het software ecosysteem zijn versie-onafhankelijk en kunnen op elke manier worden gecombineerd. Het hele systeem en alle aangesloten tools gebruiken altijd dezelfde centrale database.

Dankzij de bedrijfsbrede uniforme gegevensinfrastructuur profiteert u van betere workflow prestaties, meer compatibiliteit, transparantie, procescontrole en gegevensbeveiliging.

- **Modulaair platform voor bedrijfsprocessen:**  
Kies voor investeringszekerheid op lange termijn en breid het functionele bereik van OMNITRACKER uit volgens uw behoeften.
- **Eenvoudige & flexibele aanpassing:**  
Gebruik onze grafische workflow-editors om uw bestaande processen in OMNITRACKER te integreren of maak aangepaste workflows met individuele bestandsstructuren
- **Bespaar tijd en geld:**  
Modelleer en automatiseer uw processen met BPMN 2.0.
- **Locatie-onafhankelijke toegang zonder lokale installatie:**  
Gebruik OMNITRACKER via de Web Gateway 2.0 mobile op alle apparaten.
- **Verhoogde transparantie:**  
Neem beslissingen op basis van data met behulp van KPI-rapporten, dashboards en BI-oplossingen

# Kernfuncties voor een beter service management

- **Efficiënte ticketverwerking op basis van ITIL®:**  
Gebruik maken van onder andere de geautomatiseerde tickettoewijzing en categorisering naar incidenten (hardware en software) en service requests.
- **Probleembeheer:**  
Analyseer en elimineer de oorzaken van terugkerende of grote incidenten.
- **Change Enablement:**  
Zorg ervoor dat u alleen gecontroleerde en gedocumenteerde wijzigingen in uw IT-systeem doorvoert.
- **Single point of contact (SPOC):**  
Gebruik één centraal aanspreekpunt voor alle soorten tickets en communicatiekanalen.
- **Centrale database CMDB (Asset management):**  
Profiteer van een uniform databasesysteem voor de volledige inventaris van uw IT-omgeving (hardware, software, licenties en andere middelen).
- **Generieke interfaces:**  
Flexibele integratie met systemen en databases van derden.
- **Multi-client capaciteit:**  
Configureer individuele autorisatie- en goedkeuringsconcepten.
- **Rapporten & dashboards:**  
Beslissingen nemen op basis van gegevens dankzij een realtime visuele weergave van relevante KPI's.
- **Voorspellingen van de behoeften:**  
Plan uw middelen tot in detail om de kosten en risico's te beperken.
- **Geïntegreerde tijdregistratie:**  
Boek uw activiteiten voor specifieke projecten.
- **Professioneel kwaliteitsbeheer:**  
Analyseer uw feedback op een gestructureerde manier en verbeter voortdurend uw IT-service architectuur.
- **Service Catalogue Management:**  
Zorg voor gestandaardiseerde diensten voor uw klanten en medewerkers.
- **Knowledge Management:**  
Uw servicedesk biedt standaardoplossingen voor veel gestelde vragen of terugkerende problemen in een knowledge database.

## De eerste ITIL® 4-gercertificeerde ITSM-Tool wereldwijd

OMNITRACKER is de eerste ITSM-software ter wereld met een officiële ITIL®4-conformiteit. In totaal zijn 15 ITIL®4-praktijken gecertificeerd als ITIL®-conform door de Duitse certificeringspartner SERVIEW. ITIL® („IT Infrastructure Library“) is een erkende best practice catalogus. De internationale standaard biedt gefundeerde en brancheonafhankelijke aanbevelingen op het gebied van ITSM en ondersteunt daarmee organisaties van elke omvang bij het continu ontwikkelen van hun (IT-)servicekwaliteit en bij het gericht en middelen besparend inrichten van IT-processen.







## ONAFHANKELIJKE OPLOSSINGEN

Voor bedrijven uit de KMO-sector tot wereldspelers: Wij ondersteunen alle ondernemingen bij de digitalisering en automatisering van IT- en niet-IT-diensten. OMNITRACKER wordt gebruikt in alle industrieën en bedrijfsgroottes. Dankzij onze ervaring en flexibiliteit bedienen wij alle branches en nichesectoren met individuele oplossingen.

## MEER DIENSTEN

Onze experts adviseren u bij de ontwikkeling en implementatie van uw digitale projecten. Als softwarepartner met ervaring door meer dan 750 klantprojecten ondersteunen wij u in alle fasen: van behoefteanalyse en implementatie tot systeemmigraties en workflow-optimalisatie, altijd met behulp van onze technische ondersteuning. Onze trainingen voor eindgebruikers, beheerders en maatwerktrainingen, evenals web-based seminars vervolledigen het OMNINET service portfolio.



## OVER OMNINET

OMNINET, met het hoofdkantoor in Eckental bij Neurenberg, Duitsland, en met andere nationale vestigingen en internationale dochterondernemingen, is één van de marktleiders op het gebied van business process software, met name op het gebied van IT en enterprise service management. Het productportfolio varieert van een zeer flexibel platform voor de digitalisering en automatisering van bedrijfsprocessen tot BI-tools en cloud-gebaseerde service management

oplossingen. OMNINET is gecertificeerd volgens verschillende ISO-normen en levert al 25 jaar lang gecertificeerde en beproefde softwareproducten die voor 100% in Duitsland worden gemaakt. OMNITRACKER is de industrie-onafhankelijke softwareoplossing voor een ITIL®4- en GDPR-conforme implementatie van individuele digitaliseringsstrategieën.

## Contact opnemen met **OMNINET Nederland**

President Kennedylaan 19  
2517 JK Den Haag  
+31 70 711 83 89

[www.omninet.nl](http://www.omninet.nl)  
[sales@omninet.nl](mailto:sales@omninet.nl)