

IT service management software



 Live-link your assets and facilities.

ULTIMO

WAARDEVOL INZICHT

DE IT-OMGEVING VAN UW ORGANISATIE VERTEGENWOORDIGT EEN GROTE WAARDE. ALS IT MANAGER WILT U NIETS LIEVER DAN UW IT-BELEID STRAK REGISSEREN. SNEL. FLEXIBEL. ACCURAAAT.

DE IT SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE VAN ULTIMO HELPT U MET HET OPTIMAAL UITVOEREN VAN DE DIENSTVERLENING VAN UW IT-AFDELING. U HEEFT DIRECT MEER INZICHT IN UW IT-ASSETS EN IT-INFRASTRUCTUUR, WAARDOOR U OP ELK MOMENT DE JUISTE INVENTARISATIE KUNT MAKEN EN AFHANKELIJK VAN DE STATUS KUNT REAGEREN OF ANTICIPEREN. OVERZICHTELIJK BEHEER WAAR-MEE U WORKFLOWS SOEPELER LAAT VERLOPEN EN KWALITEITSVERBETERINGEN KUNT DOORVOEREN. OM AUTOMATISERING DAADWERKELIJK Z'N WERK TE LATEN DOEN.



SEE VITAL SIGNS. TAKE VITAL ACTION.

IT SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE IS NAAST MAINTENANCE EN FACILITY EEN VOORAANSTAAND FAMILIELID UIT DE MANAGEMENT SOFTWARE REEKS VAN ULTIMO. BIJ ULTIMO KENNEN WE DE TALLOZE PROCESSEN, WETEN WE HOE DE LIJNTJES LOPEN EN WETEN WE OOK HOE WE DEZE MET ONZE SOFTWARE ZO GOED MOGELIJK KUNNEN BEDIENEN. EN AAN ELKAAR KUNNEN KOPPELEN.



Het is fijn als software een flexibel karakter heeft, dat je het kunt 'kneden' naar eigen inzicht en voor elke organisatie op maat kunt inrichten (met de standaard meegeleverde customization tool). Processen mogen dan wel vergelijkbaar zijn, iedere IT-afdeling staat op zichzelf en daar houden we rekening mee. De software is daarnaast uitermate geschikt om andere ondersteunende processen (bijvoorbeeld asset en facility management) integraal te ondersteunen. Dit komt de flexibiliteit ten goede en omdat u dan uiteenlopende processen met hetzelfde systeem automatiseert, brengt u meteen consistentie aan in de procesondersteuning. Heeft u de verantwoordelijkheid voor een kleine of een grote organisatie? Met ons groeimodel bent u in staat uw organisatie bij te staan in alle fases. Met een usability die onze klanten als zeer prettig ervaren.

Alle processen binnen Ultimo IT Service Management zijn tot in detail vastgelegd en sluiten aan op de bekende ITIL-processen. Bovendien is de software gecertificeerd door partnerorganisatie Servitect en kan de software toegepast worden volgens de ISM/FSM-methoden. Geruststellend. Net als de mogelijkheid dat u zelf aanpassingen in de software kunt doorvoeren, waardoor u de beheerkosten laag kunt houden. Maar het meest gerustgesteld zijn uw interne en externe klanten. U verbetert namelijk de kwaliteit en verhoogt de efficiency bij de afhandeling van incidenten en serviceaanvragen bij uw servicedesk of helpdesk. Van netwerkproblemen die om de hoek kijken tot 'wat was mijn inlogcode ook alweer?'.



THE IT CONTROL ROOM OVERVIEW AND INTERFACES

WANNEER HET MOGELIJK IS OM MEERDERE SOFTWARETOOLS MET ELKAAR TE INTEGREREN, IS HET HAALBAAR OM EFFICIËNTER TE WERKEN EN EEN BETER RENDEMENT VOOR ELKAAR TE KRIJGEN.

We zijn er best wel trots op, bij Ultimo. Op onze diverse mogelijkheden voor Business Integration. Ons R&D-team heeft het voor elkaar gekregen om onze software zo in te richten dat het eenvoudig koppelt. Het resultaat: moderne en goed onderhoudbare interfaces met heel veel systemen. Hierdoor kunt u bijvoorbeeld met network inventory tools integreren. Of met HRM-systemen. Ook handig. Maar ook met identity managementsystemen (denk aan Active Directory) of ERP-systemen.

‘Dichter bij huis’ haalt u ook al voordeel uit het integreren van meerdere software-applicaties.

Wanneer u namelijk Ultimo IT Service Management integreert met Ultimo Facility Management beschikt u over één integrale softwaretool die u synergie oplevert en waarmee u beheerkosten bespaart. Uw servicedesk wordt optimaal ondersteund met grip op alle overige facilitaire processen. Zowel in de front als de back office(s) zult u ervaren dat de efficiency flink wordt verbeterd. Gelijktijdig ITSM, asset en facility management professionaliseren, loont in meerdere opzichten. En wat denkt u dat het voordeel is om als IT- en facility management-afdeling met één gezicht naar buiten te treden?

Incidentenbeheer

Als gegevens over incidenten worden vastgelegd, worden eerstelijns incidentmeldingen vaak sneller opgelost. De symptomen kunnen namelijk vergeleken worden met eerdere incidenten, bekende fouten en/of problemen. Met de module Incidentenbeheer kunt u op eenvoudige en gestructureerde wijze incidenten registreren. U bouwt zo waardevolle historie op en verrichtingen van medewerkers worden vastgelegd. Met de mogelijkheid om onder meer tweedelijns meldingen aan te maken en incidenten op te splitsen. En natuurlijk gerelateerd aan de afgesproken Service Level Agreements.

Serviceaanvraagbeheer

Met de module Serviceaanvraagbeheer kunt u op eenvoudige wijze onderscheid maken tussen serviceaanvragen en incidenten. Want naast de gemelde incidenten, komen er bij uw IT-afdeling ook verzoeken (bijvoorbeeld een wachtwoord reset) binnen. Of een verzoek voor hulp op de werkplek. De workflow voor deze (service)aanvragen scheidt van uw reguliere incidentenbeheer, structureert uw dienstverlening. Natuurlijk ook hier gekoppeld aan de afspraken uit uw Service Level Agreements. De module houdt ook rekening met terugkerende handelingen (operations management).

Probleembeheer

Als u de binnengekomen incidenten heeft geanalyseerd, kan de conclusie zijn dat bepaalde incidenten een structureel karakter hebben. De module Probleembeheer maakt het mogelijk om deze incidenten te groeperen, analyseren en om te zetten naar bekende fouten. Bij deze laatste groep kunt u vervolgens de oplossing doorvoeren. Kortom, meer structuur en sneller uw incidenten oplossen.

Wijzigingsbeheer

Veranderingen en aanpassingen die u wilt doorvoeren binnen uw IT-omgeving houdt u in de peiling met behulp van de module Wijzigingsbeheer. Met een gestructureerde workflow en sjablonen (en met behulp van een Gantt-diagram) vergroot u uw inzicht en doorloopt u uw wijzigingen op gestructureerde wijze. Indien gewenst kunnen wijzigingen samengebracht worden in het Releasebeheer, waarmee u releases overzichtelijk kunt beheren.

Configuratiebeheer (CMDB)

Overzicht in alle denkbare configuratie(-items), zoals hardware, software en telefonie, het is eenvoudig met de module Configuratiebeheer.

U kunt zelfs allerlei relevante informatie aan de configuratie(-items) koppelen: organisatorische en technische informatie, afbeeldingen, documenten, (service)contracten, personeelsleden, uitgevoerde werkzaamheden en licentiebeheer. Integraties met network inventory tools houden uw CMDB up to date.

IT service management software in het kort

- Meer structuur en gemak bij de afhandeling van incidenten
- Duidelijk onderscheid tussen serviceaanvragen en incidenten met de module Serviceaanvraagbeheer
- Verhelp structurele incidenten met toepassing van de module Probleembeheer
- Borging van alle relevante informatie over uw configuraties en configuratie-items
- Gebruik de kennisboomintegratie met de opgebouwde knowledge base voor uw helpdesk/Self Service portal en versnel de afhandeling van incidenten
- Snel inzicht en/of grondige analyses met uitgebreide dashboards of rapportages en mogelijkheden voor Business Intelligence
- Selecteer en filter gegevens voor een Excel-export, zo kunt u deze data nog verder bewerken en presenteren
- Bespaar aanzienlijke kosten door inzicht in loop- en opzegtijden van contracten
- De dienstverlening van uw IT-organisatie op een hoger niveau door het vastleggen en borgen van serviceafspraken
- Profiteer van lage beheerkosten, door het zelfstandig beheer en finetunen van de applicatie
- Efficiency verhogend en administratieve last verlagend door de vele integratiemogelijkheden met andere bedrijfssoftware

“Wij maakten uiteindelijk de keuze voor Ultimo omdat Ultimo ons aan de hand meenam. Als organisatie is Ultimo erg persoonlijk en heeft tijd voor de klant.”

Tim Kuper, medewerker Informatie-, Kwaliteit- en Procesmanagement (ICT), Zorggroep Noorderboog

Dashboards en rapportages

Sturen op belangrijke Key Performance Indicatoren (KPI's)? Met de standaard aanwezige dashboards kan dit. De dashboards geven u grafisch inzicht in onder meer de planning, uitvoering en voortgang van activiteiten en het borgen van Service Level Agreements. Regelmatig rapportages inzien en analyseren? Ultimo ITSM beschikt over een groot aantal standaard rapportages. En wenst u nog meer diepgang? Maak dan gebruik van Business Intelligence en andere mooie reporting mogelijkheden. Combineer Ultimo met gangbare BI-tooling en krijg de mooiste en meest bruikbare informatie boven tafel. Maar ook als (eind)gebruiker kunt in Ultimo zelf eenvoudig (lijst)rapportages stellen. Wel zo handig én snel.

Doe-het-zelven is win-win

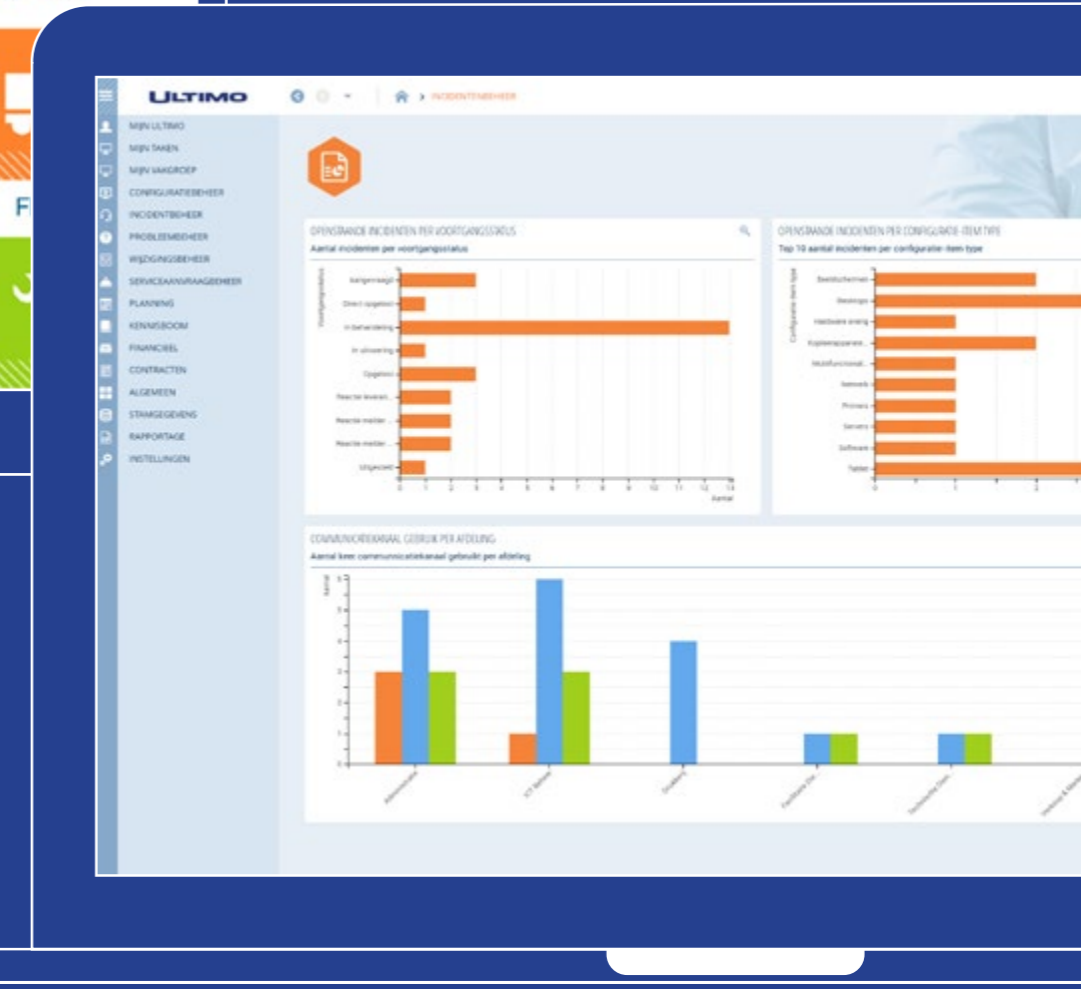
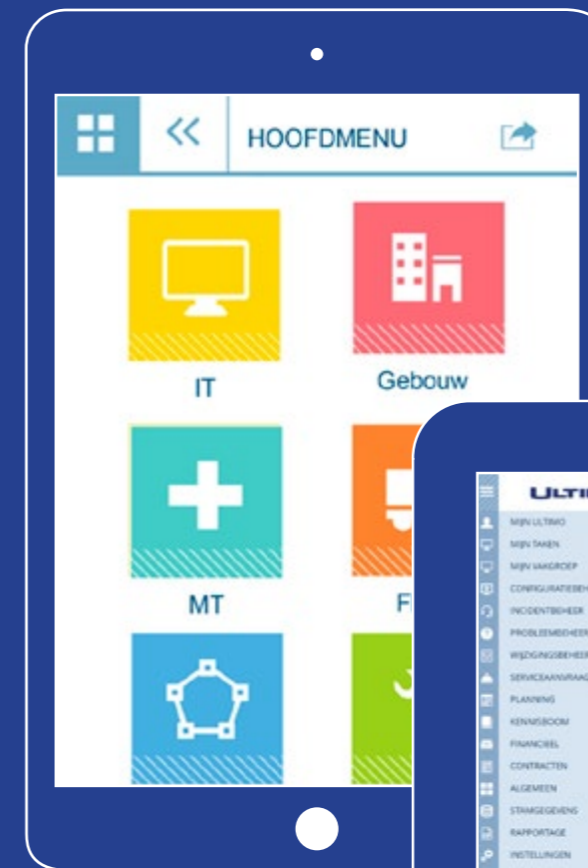
Het doorgeven van incidenten en meldingen, het aanvragen van middelen, het registreren van complimenten of klachten. Als uw klanten dit zelf zouden doen, slaat u hiermee twee vliegen in één klap: uw klanten zijn meer betrokken bij uw dienstverlening en uw medewerkers worden vrijgemaakt voor een deel van hun werkzaamheden. Ultimo biedt Self Service. Een win-win. Een persoonlijke Self Servicepagina met extra nadruk op de gebruiksvriendelijke inrichting. Door de kennisboom via Self Service beschikbaar te stellen, wordt de druk op uw backoffices waarschijnlijk nog verder verlaagd. Klachten van uw klanten, hun wensen, informatieverzoeken of storingen (KWIS-meldingen) zet Ultimo automatisch op de juiste plek voor de opvolging en afhandeling. De klant ziet de melding terug in een handig overzicht en wordt op de hoogte gehouden van de vorderingen. Na afhandeling van de KWIS-melding kan de klant zijn of haar tevredenheid kenbaar maken, zodat de kwaliteit van de dienstverlening steeds verder wordt verbeterd.

Ultimo Customization Tool

Met Ultimo krijgt u de beschikking over bewezen en gebruiksvriendelijke standaardsoftware, conform marktstandaarden. Maar omdat uw situatie op bepaalde aspecten uniek is, hebben wij onze software zo gemaakt dat deze eenvoudig op maat te snijden is. Om voor u extra rendement en gebruiksgemak te behalen. Standaard software op maat noemen we dat. En flexibel. Want met de Ultimo Customization Tool stelt u uw applicatiebeheerder in staat uw applicatie op eenvoudige wijze (zonder programmeerwerk) te beheren, te personaliseren en aan te passen. Ook (eind)gebruikers zijn zelf in de gelegenheid om de software naar eigen wens te finetunen.

Gemakkelijk in het gebruik

Onze handige verkenners, ruim opgezette panels, het gebruik van iconen en pictogrammen, de eenduidige schermopbouw met tabbladen en eenvoudige zoekmogelijkheden. Het zijn allemaal kenmerken van het gebruiksvriendelijke karakter van onze software. Wat uw leven ook eenvoudiger maakt, is de inzet van de apps Ultimo Go en Go+ om mobiel te werken. Gebruik uw smartphone of tablet om op locatie informatie op te zoeken, meldingen te doen of om werkzaamheden af te handelen. De Ultimo software is webbased. Schaf de software eenmalig aan (met een installatie van de software op uw eigen server) of huur de software via een abonnement (waarbij u gebruik maakt van de software in de cloud). Deze huroptie – Software as a Service (SaaS) – betekent dat wij u volledig in de watten leggen bij het beheer van de IT service management software, inclusief updates.



Intuïtief & gebruiksvriendelijk



Naar eigen wensen aanpasbaar



Modulaire opbouw & schaalbaar



Verkrijgbaar als SaaS-oplossing



Eenvoudig koppelbaar (IoT, ERP, Active Directory, HR, etc.)



Best practice door samenwerking met klanten

WAT OOK HEEL HANDIG IS

Maak ook kennis met onze professionele servicedienstverlening. Reuzehandig bij de ingebruikname van de software, maar ook bij het reguliere gebruik staan wij u bij – als u dit fijn vindt. Wij hebben niet alleen onze software zelf ontwikkeld, ook over de manier hoe we deze software bij u implementeren hebben we goed nagedacht. Heel pragmatisch. Als u daar zelf ideeën over heeft, mag dat natuurlijk ook, maar wij hebben ons idee hierover gebaseerd op de projectmanagementmethodiek PRINCE2®. En op onze ervaringen (sinds 1988). U wilt per slot van rekening een goed werkend product conform uw wensen en eisen. Implementeren doen we samen. Een kwestie van U&I² (You & I). Hier stopt onze dienstverlening overigens niet. Tijdens de opstartfase maakt u kennis met de opstartcoach en het speciaal samengestelde 'Opstartcanvas'. Een handig hulpmiddel om de doelen te bepalen en de werkwijze verder te bespreken. Tijdens en na de implementatie heeft u toegang tot onze Customer Portal, bijvoorbeeld om projectgerelateerde informatie te raadplegen. Na implementatie maakt u kennis met ons Customer Success Team. Zij maken u helemaal vertrouwd met Ultimo.

U kunt gebruik maken van ons uitgebreide aanbod aan trainingen (klassikaal, in company of via e-learning), u kunt leren van de ervaringen van andere Ultimo gebruikers en onze consultants staan klaar om u advies te geven. Net als u, willen wij namelijk dat u maximaal profiteert van de voordelen van de software. Oh ja, als u na ingebruikname vragen heeft of ondersteuning wenst, kunt u terecht bij onze afdeling customer support. We stellen op verzoek trouwens met alle plezier een onderhoudscontract op, om de onderlinge afspraken over het gebruik van de helpdesk en de updates van de software te borgen.

MEEST TOEGEPASTE MODULES

In de basis gebruikt u Ultimo IT Service Management om uw IT-afdeling over de volle breedte op een gestructureerde wijze te ondersteunen. Zodat zij snel, flexibel en accuraat kunnen handelen. Hieronder treft u een selectie aan van de meest toegepaste modules van Ultimo IT Service Management. Het gehele overzicht van alle beschikbare modules, hun specifieke werking en de voordelen hebben we op onze website gezet. Voor de best passende samenstelling van modules (bestaande uit een rijk basispakket, eventueel aangevuld met optionele modules) bent u welkom bij onze adviseurs als vraagbaak. Dan krijgt u gericht advies.

Configuratiebeheer (CMDB)

Vergroot het inzicht door een structurele borging van uw CMDB.

Projectenbeheer

Beheer diverse projecten.

Contractenbeheer

Inzichtelijk contractmanagement.

Rapportages en dashboards

Monitor de voortgang/KPI's met diverse standaard rapportages/dashboards.

E-mailimport

Eenvoudig meldingen per e-mail doorgeven.

Self Service

Betrek uw (interne) klant op gebruiksvriendelijke wijze bij uw processen.

Incidentenbeheer

Vergroot de efficiency van uw helpdesk door incidenten snel en adequaat af te handelen.

Serviceaanvraagbeheer

Zorg voor een gestroomlijnde dienstverlening

Kanban

Visualiseer uw (werk)processen met behulp van Kanbanborden.

Service Level Agreements

Borg uw SLA's en voldoe aan de gemaakte afspraken.

Kennisboom

Deel opgedane kennis met collega's en klanten.

Ultimo GO(+)

Apps om mobiel te werken.

Multi-jobs

Beheer en coördineer op eenvoudige wijze multidisciplinaire werkzaamheden.

Uitgiftebeheer

Borg het proces van uitgifte en eventuele inname van bedrijfsmiddelen.

Probleembeheer

Van probleem naar bekende fout naar oplossing.

Wijzigingsbeheer

Controle en grip op wijzigingen in uw IT-omgeving.

ZEVEN KEER
INZICHT EN
CONTROLE.



Met Ultimo beschikt u over één centraal platform voor zeven domeinen: IT Service Management, Facility Management, Maintenance Management, Fleet Management, Safety Management, Medical Asset Management en Infra Asset Management. Profiteert u ook van deze integrale inzet?



LIVE-LINK YOUR ASSETS AND FACILITIES.

De wereld is met een noodgang in beweging en dus draait de wereld ook met een noodgang om al uw objecten en apparaten heen. Als u de maintenance, facility of IT verantwoordelijke bent, wilt u niets liever dan dat uw assets u continu vertellen of ze die wereld nog wel kunnen bijbenen. Als uw verantwoordelijkheid verder gaat dan maintenance, facility en IT, wilt u dat trouwens ook. Want misschien vragen uw assets om uw algemene of financiële aandacht. Ultimo zorgt ervoor dat de cruciale signalen over uw assets worden doorgegeven. Zodat u ze ziet en daadkrachtig kunt handelen. Are you listening?

sales@ultimo.com | ultimo.com

ULTIMO

BELGIË

Ultimo Software Solutions bvba
Schaliënhoevedreef 20A
2800 Mechelen
Tel: +32 15 44 41 44

DUITSLAND

Ultimo Software Solutions GmbH
Lohbergstraße 20A
46537 Dinslaken
Tel: +49 2064 82 84 754

Vestiging regio zuiden
Marcel-Breuer-Straße 15
80807 München
Tel: +49 2064 82 84 754

NEDERLAND

Ultimo Software Solutions bv
Waterweg 3
8071 RR Nunspeet
Tel: +31 341 42 37 37

VERENIGD KONINKRIJK

Ultimo Software Solutions Ltd
49 Piccadilly
Manchester M1 2AP
Tel: +44 161 826 93 49

© 2019 Ultimo Software Solutions bv. Alle rechten voorbehouden. Ultimo is een geregistreerd merk van een aan Ultimo Software Solutions bv gelieerde entiteit. Andere gebruikte merken zijn (niet-)geregistreerde merken van de desbetreffende wettelijke eigenaren.