



# Kies de juiste ITSM-oplossing

Voor jouw bedrijf

---



# Een vergelijking tussen HaloITSM, TOPdesk en Freshservice



## DOOR EXPERTS UIT DE INDUSTRIE MET O.A.:

- Efficiënte ondersteuning vanuit IT
- Waarom kiezen voor ITSM?
- Top 3 ITSM-oplossingen: Halo ITSM versus Freshservice en TOPdesk
- De kracht van Halo als ITSM-oplossing
- HaloITSM: modules en functionaliteiten
- Conclusie
- Over ons





## Efficiënte ondersteuning vanuit IT

Het leveren van een optimale service is voor elke organisatie belangrijk. Of dat nu voor klanten of voor interne medewerkers is. Tegenwoordig wordt er nogal wat gevraagd van de IT-afdeling. Organisaties werken met een uitgebreid IT-landschap dat bestaat uit verschillende systemen, applicaties en apparaten en verwachten een snelle en flexibele service vanuit IT. Dat kan een flinke uitdaging zijn.

Hoe houd je overzicht op service-aanvragen? Hoe zorg je ervoor dat je IT-medewerkers niet worden overspoeld met werk? ITSM helpt je hierbij.



Door jouw IT Service Management slim in te richten, werk je als IT-afdeling veel efficiënter.

Een ITSM-oplossing maakt het mogelijk om je kennis gemakkelijker te delen, vele vragen te beantwoorden en problemen sneller op te lossen.

Maar hoe kies je nu de juiste ITSM-software? Overlappende functionaliteiten en verschillende methodieken zorgen ervoor dat je door de bomen het bos niet meer ziet. Met deze vergelijking van HaloITSM, Freshservice en TOPdesk helpen we je met de zoektocht naar een geschikte oplossing voor jouw organisatie.





## Waarom kiezen voor ITSM?

Laten we eerst eens bespreken wat ITSM is en waarom een ITSM-oplossing interessant kan zijn voor jouw organisatie. ITSM staat voor Information Technology Service Management. IT Service Management richt zich op het beheer van interne en externe IT-ondersteuning en is een combinatie van mensen, processen en technologie. En als we het over technologie hebben, dan spreken we over ITSM-software. Deze software ondersteunt IT-afdelingen bij het plannen, ontwerpen, ontwikkelen en leveren van hun diensten met verschillende ITSM-tools.



### ITSM biedt uitkomst wanneer je:

- Verouderde werkwijzen wilt omvormen naar moderne, intuïtieve workflows;
- Processen wilt standaardiseren;
- De focus op techniek wilt verleggen naar de focus op zakelijke behoeftes;
- Waardevolle analyses wilt verkrijgen om IT Service Management continu te verbeteren.

## Voordelen van ITSM-software



Verschillende voordelen van ITSM-software zijn in de introductie al naar voren gekomen, maar er zijn er nog veel meer te benoemen. We hebben de drie belangrijkste voor je op een rijtje gezet. De juiste ITSM-oplossing:

- Vermindert de werklust van je IT-medewerkers met behulp van een selfserviceportaal en uitgebreide kennisbank;
- Medewerkers en klanten worden sneller geholpen door efficiënte en overzichtelijke afhandeling van openstaande tickets;
- Brengt al je IT-assets en communicatie samen in één gebruiksvriendelijke oplossing.

**Kortom, een goede ITSM-oplossing bespaart je IT-organisatie tijd en dus kosten, verhoogt de productiviteit van je medewerkers en zorgt voor tevreden (interne en externe) klanten.**





## Top 3 ITSM-oplossingen: HaloITSM versus Freshservice en TOPdesk

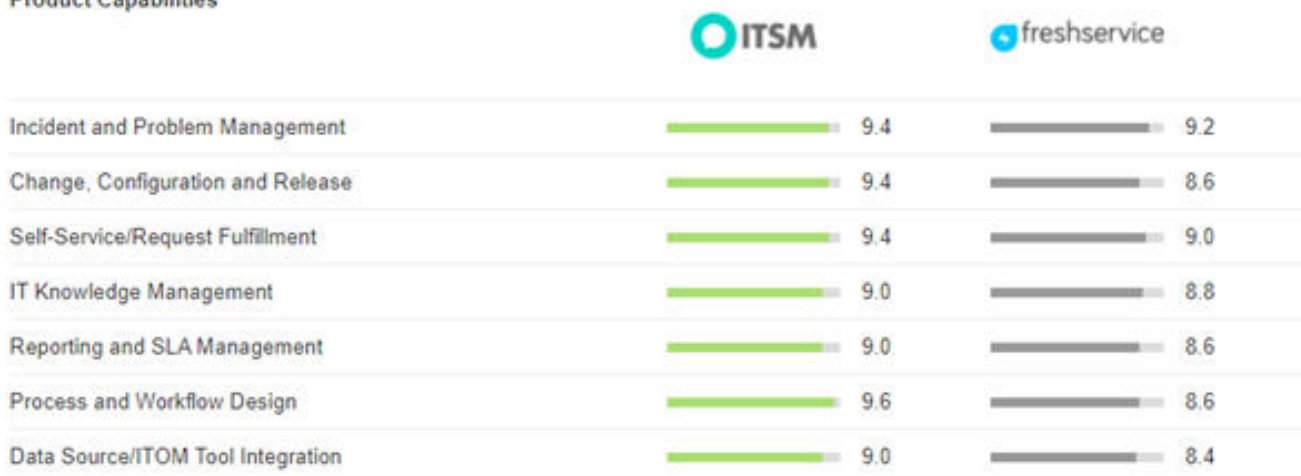
Voor de vergelijking van drie populaire ITSM-oplossingen - HaloITSM, Freshservice en TOPdesk - hebben we gebruikgemaakt van Gartner Peer Insights: hét technologieplatform waar professionele eindgebruikers hun mening geven over verschillende softwareoplossingen. We vergeleken de beoordelingen van HaloITSM met die van Freshservice en TOPdesk op productmogelijkheden en gebruikerservaring.

### Vergelijking HaloITSM met Freshservice

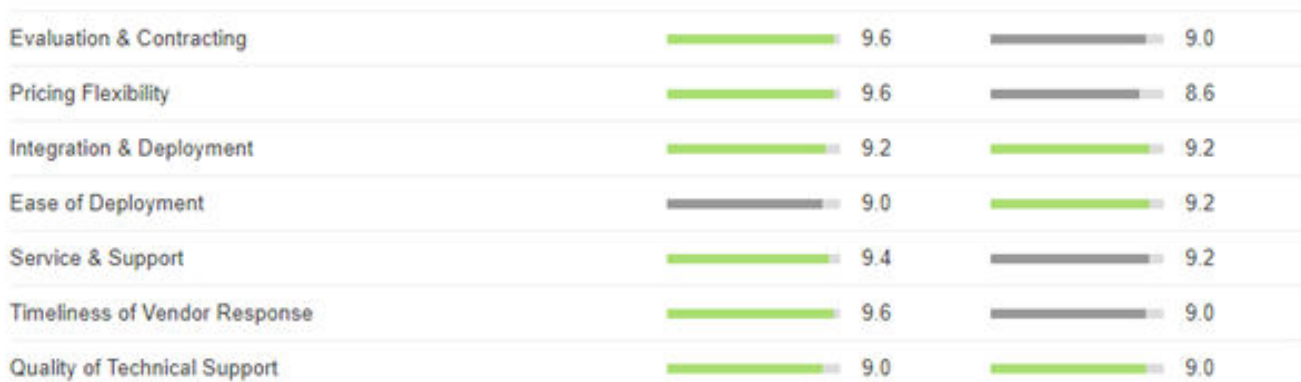
#### HaloITSM vs Freshservice – What does Gartner Peer Insights say?

Accurate as of August 2019

##### Product Capabilities



##### Customer Experience



## Vergelijking HaloITSM met Freshservice

In de vergelijking zie je dat HaloITSM Freshservice voorbijstreeft in zowel productmogelijkheden als gebruikerservaring. De grootste verschillen:

- Een van de belangrijkste aspecten waarop HaloITSM beter scoort dan Freshservice, is het beheer van incidenten en problemen: een essentieel onderdeel van de ITSM-vereisten.
- Verder zien we dat processen en workflows in HaloITSM intuïtiever en gestroomlijnder zijn dan in Freshservice. Met als resultaat: eenvoudigere interacties en betere resultaten.
- Op het vlak van ingebruikname, heeft Freshservice een minimale voorsprong. Effort IT helpt je bij de implementatie en adoptie van HaloITSM, zodat dit verschil tussen Freshservice en HaloITSM verwaarloosbaar is.
- HaloITSM overtreft Freshservice in prijsmogelijkheden, support, dienstverlening en reactiesnelheid van de leverancier. Elementen die cruciaal zijn voor de klanttevredenheid. Dit aspect onderstreept de toewijding van HaloITSM aan zijn klanten.



# Vergelijking HaloITSM met TOPdesk

## HaloITSM vs TOPdesk – What does Gartner Peer Insights say?

Accurate as of August 2019

### Product Capabilities



### Customer Experience



In bovenstaande vergelijking van Gartner Peer Insights zie je de verschillen in beoordelingen van HaloITSM en TOPdesk. Over de hele linie scoort HaloITSM beter dan TOPdesk als het gaat om productmogelijkheden. Ook wat betreft gebruikerservaring zien we een hogere beoordeling op bijna elk onderdeel.

**Lees verder voor de belangrijkste verschillen.**



# Vergelijking HaloITSM met TOPdesk

## De belangrijkste verschillen:

- Met HaloITSM kun je de inrichting van organisatieprocessen en workflows veel sneller en eenvoudiger aanpassen dan met TOPdesk.
- Het beheer rondom selfservice-aanvragen kun je met HaloITSM sneller en completer inrichten dan bij TOPdesk. En ook nog eens volledig naar de wensen van jouw organisatie.
- In de module Change, Configuration en Release Management van HaloITSM wijzig je sneller en eenvoudiger configuration items. Alle wijzigingen houd je overzichtelijk bij met Release Management.
- Wat betreft ingebruikname loopt TOPdesk iets voor op HaloITSM. Maar zoals aangegeven: Effort IT ondersteunt je van begin tot eind bij de implementatie en adoptie van HaloITSM.
- Bovendien wordt dit verschil ruim gecompenseerd door een kortere doorlooptijd van de implementatie en de flexibele prijsvoorwaarden. HaloITSM heeft een transparante prijsstructuur, waarbij licenties per maand op- en af te schalen zijn.



## De kracht van Halo als ITSM-oplossing

Onderstaande aspecten van HaloITSM zijn voor organisaties het belangrijkste bij hun keuze voor een duurzame ITSM-oplossing.

### Prijs

- Eenvoudige en transparante prijsstructuur
- Alle beschikbare modules voor een vaste prijs per maand per licentie
- Geen investeringen op het gebied van infrastructuur (SaaS-oplossing)
- Geen onderhoudskosten
- Licenties schaalbaar per maand



## Snel up-and-running

- Out-of-the-box-omgeving: in 5 dagen operationeel
- Eenvoudig aan te passen naar eigen wensen
- Workflows snel in te richten naar de behoefte van de organisatie
- Gebruikersinterface eenvoudig aan te passen zonder te programmeren

## Integratiemogelijkheden

Integreer HaloITSM met o.a.:

- Office 365
- Azure
- Microsoft Teams
- SCCM
- Lansweeper
- Active Directory
- Slack
- Jira
- Salesforce
- Google Calender en Workspace



## Gebruiksvriendelijkheid

- Halo neemt je eenvoudig mee in het proces
- Intuïtieve gebruikersinterface



## Selfserviceportaal en kennisbank

- Standaard inbegrepen
- Kan worden uitgebreid naar de wensen van de organisatie





## HaloITSM: modules en functionaliteiten

### Selfservice Portal

Een volledig aanpasbaar portaal waarin eindgebruikers hun verzoeken en incidenten aanmelden en de voortgang hiervan zien. Voor veelvoorkomende problemen vinden gebruikers oplossingen in een kennisbank.

### Knowledge Base

Mogelijkheid tot het opbouwen van een kennisbank door oplossingen om te zetten in artikelen, die gebruikers kunnen vinden via uitgebreide zoekmogelijkheden. Verhoog de productiviteit van medewerkers en maak informatie gemakkelijk toegankelijk door het delen van kennis en standaardantwoorden.



### CMDB

De Configuration Management Database maakt het mogelijk om de configuration items te registreren, te volgen en afhankelijkheden inzichtelijk te maken.





## Conclusie

HaloITSM biedt je een allesomvattend pakket dat is ontworpen om aan alle IT-eisen van moderne organisaties te voldoen. Uit de beoordelingen, van en voor professionele eindgebruikers via Gartner Peer Insights, wordt meteen duidelijk dat HaloITSM op bijna alle vlakken de ITSM-software van Freshservice en TOPdesk overtreft. Met gemiddeld niet lager dan een 9. HaloITSM presteert dus uitstekend volgens professionele gebruikers en neemt daarbij ook een sterk concurrerende positie in als het gaat om prijsvoorwaarden.

HaloITSM transformeert de huidige manier van werken in intuïtieve, up-to-the-minute workflows. De software geeft je IT-organisatie de mogelijkheid om consequent en doeltreffend de beste service te leveren, zowel aan klanten als werknemers. HaloITSM is een all-inclusive ITSM-softwareoplossing. Niet alleen worden processen gestandaardiseerd, de heldere analyses zorgen ervoor dat je je IT-dienstverlening kunt afstemmen op de huidige en toekomstige behoeften van de organisatie.

We hopen dat deze vergelijking een goed beeld schetst van de mogelijkheden en prestaties van de meest populaire oplossingen op het gebied van ITSM. Elke organisatie heeft weer andere wensen en behoeften. Daarom is het advies van een expert meestal geen overbodige luxe bij het maken van een keuze voor de juiste ITSM-oplossing. We helpen je graag bij het maken van die keuze.





## Over ons

Effort IT is de officiële partner van HaloITSM in de Benelux. De afgelopen 10 jaar werkten we met diverse ITSM-oplossingen, de één beter dan de ander. Ondertussen zijn we overtuigd van alle eigenschappen van HaloITSM voor optimaal IT Service Management. We werken nauw samen met onze klanten, hebben een scherp inzicht in hun behoeften ontwikkeld en bouwen aan langdurige relaties.

**"Achieve more with less effort" is ons motto.**

Aangezien IT ons in staat stelt om meer te bereiken met minder, breiden we dit proces verder uit met automatisering. Met HaloITSM helpen we jouw IT-afdeling om overbodige activiteiten te elimineren, inefficiënte processen te verbeteren en kostbare fouten te vermijden.

Wil je meer weten over de mogelijkheden van HaloITSM voor jouw organisatie? Maak dan hieronder een gratis en vrijblijvende afspraak met een van onze ITSM-specialisten voor een demo.

**Boek je vrijblijvende demo**



Effort IT  
Kosterijland 10-18  
3981 AJ Bunnik  
[www.effortit.nl](http://www.effortit.nl)  
[contact@effortit.nl](mailto:contact@effortit.nl)  
+31 85 - 303 65 59