

Welches ist das richtige Service Desk Management-Produkt für mich?

Unsere richtungweisenden Lösungen, Numara® Track-It!® und Numara® FootPrints®, wurden entwickelt, um Unternehmen mit breitgefächerten Geschäftsanforderungen in verschiedenen Umgebungen zu unterstützen, die Lösungen zur Optimierung der Produktivität, Senkung der Kosten und Verbesserung des Supportbereichs benötigen. Numara® Software legt den Schwerpunkt in besonderem Maße auf die Kundenerfahrung. Wir möchten unseren Kunden eine optimale Lösung und Services bieten.

Geschäftsanforderungen	Geschäftsanforderungen	NUMARA® Track-It!	NUMARA® FootPrints
	Support- und IT-Anforderungen	Interner Help Desk, Change Management und Asset Inventory.	Umfassendes Service Management.
	ITIL® Support	Incident, Problem und Change Management-Workflow.	Unterstützt zahlreiche ITIL V2-Service Support- und ITIL V3-Service Lifecycle-Prozesse. Durch das PinkVERIFY™-Programm von Pink Elephant® als ITIL-kompatibel verifiziert.
	Asset Management und Configuration Management	Inventar, Anlagenerkennung und Prüfung von Windows®-PCs und Macs® integriert. Keine Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB).	Integrierte, automatisierte Anlagenerkennung und Prüfung von Windows-PCs, Macs, UNIX® und Linux®, WAN-Support und integrierte Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB).
	Change Management	Support für Best Practices der Branche mit integriertem Change Management, vollständigen Prüfpfaden und unbegrenzten Genehmigern.	Umfangreiche Automatisierung von Änderungen und Genehmigungen mit vollständigen Prüfpfaden.
	Vorschriftenkonformität	Eingeschränkt.	Konformitätsverfolgung und vollständige Prüfpfade für Sarbanes-Oxley, IT-Governance, SAS70, HIPAA und FDA.
	Benutzerdefinierte Anpassung	Anpassbare Felder, modulares Outlook®-Erscheinungsbild.	Felder, Formulare, Vorlagen, Workflow, Rollen und Erscheinungsbild vollständig anpassbar.
	Skalierbarkeit	Entwickelt für kleine bis mittelgroße Unternehmen	Hochgradig skalierbar für mittlere bis große Unternehmen und hohes Ticketvolumen.
	Integrationen	Unternehmensverzeichnisse und E-Mail-Systeme.	Unternehmensverzeichnisse, E-Mail, Kalender, CRM, SQL®-basierte Datenbanken und andere Anwendungen über Webdienste.

Funktionen	Funktionen	NUMARA® Track-It!	NUMARA® FootPrints
	Workflow-Automatisierung	Vordefinierte Regeln für Incident Management, Problem Management und Change Management.	Erweiterte und hochgradig anpassbare regelbasierte Workflow- und Eskalations-Engine für mehrere Geschäftsprozesse.
	E-mail Management	Vordefinierte Benachrichtigungen, automatische Vorfallerstellung und Zuordnung von Technikern über E-Mail.	Umfangreiches Zweizeige-E-Mail-Management einschließlich vollständigem Gesprächsmanagement, anpassbaren Vorlagen und Benachrichtigungen sowie automatischer Vorfallerstellung.
	Kalender- und Planungsfunktionen	Nicht anwendbar.	Unterstützt persönliche und Projektkalender, Planung der Verfügbarkeit von Agents, Round-Robin-Zuordnung von Agents und laufender Wartungsaufgaben.
	Online Self Service	Vordefinierter, webbasierter Self Service, Zurücksetzung von Passwörtern und kategorisierte Arbeitsaufträge.	Hochgradig anpassbares e-Service-Kundenwebportal. Kunden können ihre eigenen Tickets einreichen und verfolgen.
	Knowledge Management	Flexibles Knowledge Management zum Erstellen von öffentlichen und privaten Wissensdatenbanken für Techniker und Endbenutzer. Möglichkeit zum Verknüpfen und Integrieren von externen, lokalen und webbasierten Wissensdatenbanken.	Flexibles Knowledge Management zum Erstellen von öffentlichen und privaten Wissensdatenbanken für Agents und Kunden einschließlich einer Wissensbasissystematik.
	Servicekatalog	Nicht anwendbar	Integrierter, hochgradig anpassbarer Servicekatalog für ein durchgehendes Service Management.

Funktionen	Funktionen	NUMARA Track-It!	NUMARA FootPrints
	PDA-Mobilität und -Synchronisierung	Aufgaben für Microsoft® Outlook und Outlook Express®.	Dynamischer Zugriff auf das Service Desk von jedem Standort aus über den Webbrowser auf den Microsoft® Windows Mobile®, RIM® Blackberry®- und Apple® iPhone®-Geräten der Agents. Aufgaben, Termine und Kontaktdaten können automatisch synchronisiert werden.
	Sprachen	Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch und Portugiesisch.	Englisch, Spanisch, Französisch, Deutsch und Portugiesisch.
	Berichte	Crystal Reports® XI, vordefinierte und benutzerdefinierte Berichte.	Umfangreiches, hochgradig anpassbares Reporting (integriert und benutzerdefiniert) einschließlich grafischer Dashboard- und Metrikberichte.

Architektur	Technische Anforderungen	NUMARA Track-It!	NUMARA FootPrints
	Server	Microsoft® Windows.®	Microsoft Windows, Linux®, Sun™ Sparc 2.5 und höher, IBM® AIX® und HP® UX.
	Clients	Microsoft Windows.	Web-based – PC, Mac®, Linux und UNIX.®
	Browser	Microsoft Internet Explorer®, Mozilla® Firefox® und Safari™.	Microsoft Internet Explorer®, Mozilla® Firefox® und Safari™.
	Hosting	Nicht anwendbar	Verfügbar.
WAN Support	Smart Client™ mit WAN-Support für den Techniker-Client.	Zu 100 % webbasiert mit umfangreichem WAN-Support..	

Wenden Sie sich an den lokalen Vertrieb von Numara Software und besprechen Sie mit uns, wie Sie Ihre Anforderungen ausrichten und das richtige Produkt für Ihre Organisation finden können.

Hinweis: Viele unserer Kunden überschreiten diese typischen Konstellationen erheblich. Diese Konstellationen dienen lediglich der ersten Einschätzung.

