



Numara[®] FootPrints[®]

Service Management: die Lösung im Überblick

Numara FootPrints Service Management – Hauptvorteile

Eine einzige Schnittstelle: ein einziger webbasierter Zugriffspunkt für alle Servicemanagement- und Asset Management-Anforderungen.

Vereinheitlichte Prozesse: integrierte Prozessautomatisierung zwischen Vorfalls-, Problem-, Änderungs- und Konfigurationsmanagement mit der Fähigkeit zur Remote-Steuerung, Verwaltung des Asset-Bestands sowie der Bereitstellung von Software – ohne manuelle Intervention.

Business Intelligence: mehr Kontrolle über die Performance der IT-Organisation und effektivere Kommunikation mit der Führungsebene.

Ein einziger Anbieter, eine einzige Lösung: ein einziger zuverlässiger Anbieter für IT-Servicemanagement und Desktop Management, sodass weniger Lösungen und Supportverträge verwaltet werden müssen. Zusätzliche Konsolidierung von ITSM- und Desktop Management-Aufgaben, um mit knappen IT-Budgets zurechtzukommen.

Analyse von Auswirkungen: Minimierung von Servicestörungen in einem System durch umfassende Analyse der Auswirkungen und Änderungsvorschlägen.

Service Management

Numara® FootPrints® Service Management gehört zur FootPrints-Familie der IT-Management-Produkte und -Lösungen zur Optimierung und Automatisierung von IT-Arbeitsabläufen.

FootPrints bietet Ihnen ein Niveau an Kontrolle und Flexibilität, das Sie von einer Lösung für IT-Servicemanagement nie erwartet hätten. Mit FootPrints Service Management erhalten Sie Zugriff auf unglaublich leistungsstarke IT-Managementprodukte, die Sie ganz einfach installieren, verwenden und anpassen können, ohne auf teure Berater oder Programmierer angewiesen zu sein.

FootPrints wurde dazu konzipiert, vorhandene IT-Management-Lösungen wirksam zu nutzen. Es ermöglicht der IT-Abteilung, die Verwaltung von physischen, mobilen und virtuellen Geräten durch Vereinfachung und Automatisierung der Nutzergewohnheiten zu optimieren. Unsere Lösungen integrieren in einzigartiger Weise die Prozesse, die die IT verwalten, und nicht nur die Daten, die durch diese Prozesse generiert werden.

Werden Sie ein rundum serviceorientiertes Unternehmen

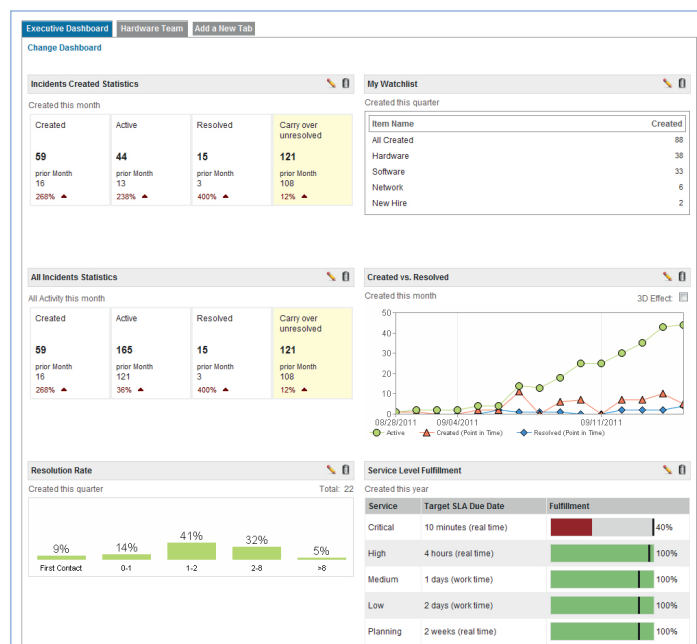
Mehr denn je werden IT-Abteilungen vor die Aufgabe gestellt, ihre IT-Servicemanagement-Aktivitäten am Unternehmen auszurichten, um sie strategischer und unternehmensorientierter zu machen. Dafür muss das Servicemanagement-Team eine klare Vorstellung davon haben, in welcher Beziehung die von ihm angebotenen Services zu den Assets stehen, die diese Services unterstützen. Gleichzeitig muss das Team durch proaktive Problemerkennung die reaktive Servicebereitstellung reduzieren. Nur so kann es den Kundenservice verbessern, der Organisation die richtigen Services anbieten und Compliance-Standards einhalten.

Unsere Lösung...

Stellen Sie sich vor, Sie tragen dazu bei, dass die Abteilung weniger auf Problembhebungen eingehen muss und sich stärker am Service orientieren kann. Stellen Sie sich vor, Sie könnten auf die Funktionalität zugreifen, die Sie für Vorfalls- und Problemlösung, Servicebereitstellung, Änderungs- und Lösungsanalyse, Ferndiagnose und Asset-Reparatur, Konfigurationsmanagement und Asset-Bestand benötigen – und all dies mit einer einzigen Lösung und ohne dafür Ihren Arbeitsplatz verlassen zu müssen. Die Servicemanagement-Lösung von Numara® hilft der IT, sich auf die für das Unternehmen wichtigen Dinge zu konzentrieren, den Kundenservice zu verbessern, Kosten zu senken und die Mitarbeiter zu stärken.

Automatisierung von Geschäftsprozessen

Nur durch Workflow-Automatisierung lässt sich erreichen, dass alle IT-Geschäftsprozesse (Vorfallsmanagement, Problemmanagement, Management von Serviceanfragen, Änderungsmanagement usw.) weitergeleitet, eskaliert, gelöst und nachverfolgt werden können. Dies wiederum ist Voraussetzung für eine kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität sowie konstante Produktivität und Zufriedenheit auf Endnutzerseite. Numara FootPrints unterstützt zahlreiche in sich geschlossene Umgebungen (sogenannte Arbeitsbereiche) für unterschiedliche Geschäftsprozesse, die jeweils mit eigenen Feldern, Formularen, Benutzern, Workflows und Einstellungen ausgestattet sind. Ergebnis ist eine benutzerfreundliche, integrierte, anpassbare Ansicht.



Zeigen Sie auf einen Blick den Status wichtiger Geschäfts- und Servicekennzahlen an.

Ein zentrales System zur Verfolgung und Automatisierung verschiedenster IT- und Geschäftsprozesse

- Automatisierung zahlreicher Geschäftsprozesse außerhalb des IT-Service Desks (einschließlich Personalwesen, Entwicklung und Fehlerverfolgung, Facility Management und Compliance) für eine höhere IT-Effizienz und Kundenzufriedenheit
- Maximierung der Kapitalrendite mit einer einzigen Softwarelösung
- Effizienzsteigerung durch Ersetzen mehrerer Einzellösungen
- Senkung der Gemeinkosten für einzelne Tools, Hardware, Personal usw.

Automatisierung von Geschäftsprozessen

- Erstellung von Eskalationsregeln und Arbeitsläufen, die Ihre Prozesse automatisieren
- Eliminierung manueller Fehler und Verzögerungen

Kommunikation und Zusammenarbeit

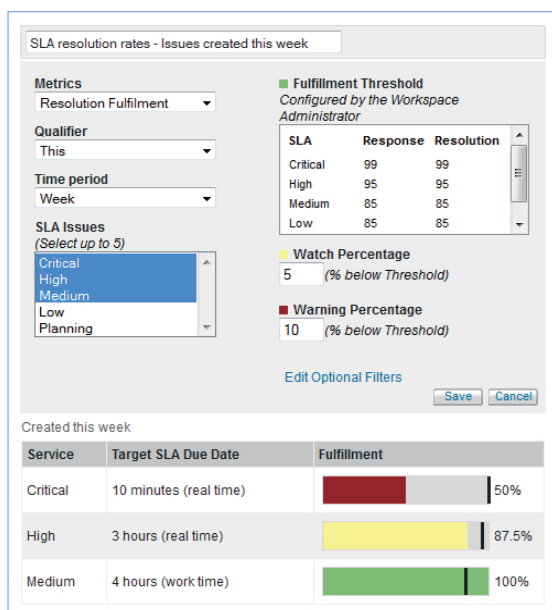
- Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit in der Organisation und mit Führungskräften

Routing und Vorlagen

- Implementierung dauerhafte Korrekturen, die die Wahrscheinlichkeit wiederkehrender Vorfälle verringern
- Erstellung wiederverwendbarer Vorlagen, um häufige Vorfälle und Anfragen (sowie deren Unteraufgaben) anzulegen
- Definition einer zuständigkeitsbasierten Weiterleitung von Ereignissen und Anforderungen an Mitarbeiter oder Teams
- Festlegung eines Zeitplans mit Vorlagen für wiederkehrende vorbeugende Wartungsmaßnahmen für die IT, das Facility Management oder sonstige Geschäftsprozesse

Suchen, Berichterstattung und Dashboards.

- Verfolgung von Leistungsverbesserungen als Folge der Automatisierung
- Erstellung individueller grafischer Berichte über Leistungskennzahlen; automatische Ausführung und E-Mail-Verteilung



Nutzen Sie SLA-Kennzahlen, die sich einfach anpassen und überwachen lassen.

Konformität mit Branchenstandards und Gesetzen

Organisationen jeder Größenordnung sind gezwungen, Standards und gesetzliche Anforderungen, wie z. B. ITIL, Sarbanes-Oxley (SOX), SAS70, PCI, HIPAA, FISMA und FDA 21 CFR Part 11 zu erfüllen. Viele Organisationen verwenden auch interne Governance-Richtlinien oder Best Practices, die befolgt werden müssen. Compliance zu erreichen und nachzuweisen kann eine langwierige Aufgabe sein, die dokumentierte Prozesse, umfassende Kontrollen sowie Koordination zwischen Abteilungen erfordert. Durch die Anwendung einer Lösung, die Compliance unterstützt, sowie einer wirksamen Change Management-Strategie können manuelle und lokale Tracking-Prozesse, die häufig sehr zeitaufwendig sind und nicht selten zu fehlerhaften Ergebnissen führen, eliminiert werden.



Die ITIL-Struktur

Die IT Infrastructure Library® (ITIL®) ist weithin als allgemeine und umfangreiche Sammlung von Best Practices für das IT-Service-Management bekannt. Tausende Organisationen haben weltweit die ITIL-Philosophien und Richtlinien übernommen. Der Schlüssel liegt darin, die Best Practices auf eine Art und Weise umzusetzen, die keine großen und langfristigen Investitionen erfordert, schnelle Ergebnisse liefert und sich mit den größten Schwachstellen des Unternehmens befasst. Die Service Management-Lösung von Numara ermöglicht eine praktische und schnelle Vorbereitung auf ITIL V3 für die wichtigen Prozesse, die Ihre Kundenanforderungen unterstützen.

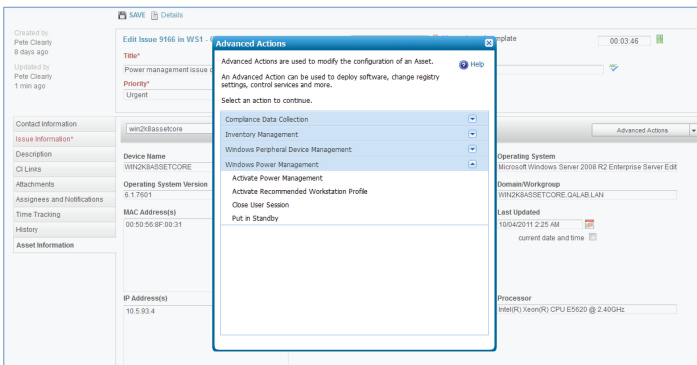
Die Numara Service Management-Lösung wurde von Pink Elephant mit dem Programm „PinkVERIFY™“ überprüft. Es wurde neben der Bearbeitung von Anfragen auf Ereignis-, Problem-, Änderungs-, Servicekatalog-, Freigabe- und Bereitstellungs-, Service Asset- und Konfigurations-, Service Portfolio-, Service Level- sowie Wissensmanagement hin bewertet und überprüft.

- Vorfallsmanagement – Konfigurierbare Formulare, Workflows und Kundenzugriffsoptionen beschleunigen die Bearbeitung von Vorfällen.
- Problemmanagement – Ursachenanalysen verhindern das wiederholte Auftreten von Vorfällen.
- Bearbeitung von Anfragen – Die Verwaltung aller Serviceanfragen und Workflows sorgt für eine effektive Servicebereitstellung.
- Service-Asset- und Konfigurationsmanagement – Numara Inventory Manager erkennt Assets, während Numara FootPrints Configuration Management die Beziehung zwischen Konfigurationselementen visualisiert.
- Änderungsmanagement – FootPrints Change Manager automatisiert unbegrenzte Genehmigungs-Workflows mit vollständigen Prüfpfaden und sicherer E-Mail-Genehmigung.
- Wissensmanagement – Mit einer FAQ-Kategorisierung und Genehmigungen für die Bearbeitung der Inhalte lassen sich umfangreiche Lösungen aufbauen.
- Freigabemanagement – Mit FootPrints kann die Freigabe genehmigter Änderungen geplant werden. Angepasste Pakete lassen sich mit FootPrints Deployment Manager automatisch bereitstellen.

- Servicekatalog-Management – Für ein durchgängiges Anfragemanagement kann der komplette Lifecycle des Serviceangebots für Kunden und andere Beteiligte geplant, genehmigt und verwaltet werden.
- Service-Level-Management – Basierend auf Ihren Service Level Agreements werden vereinbarte Reaktionszeiten und Lösungsfristen umgesetzt und gemeldet.
- Serviceberichte – Trend- und Leistungsberichte, die Sie mit umfassenden Tools für die Berichterstattung selbst erstellen haben, helfen Ihnen bei der kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Servicequalität.

Höchste Kundenzufriedenheit – rund um die Uhr

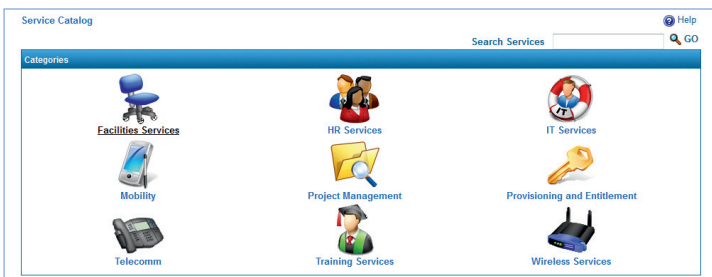
Kunden erwarten umgehende Antworten und rund um die Uhr Zugriff auf Serviceleistungen. Stellen Sie ein produktiveres, erstklassiges Support-Center zur Verfügung, indem Sie Reaktionszeiten verkürzen, Leistungserbringungsverträge strenger einhalten und die Kundenkommunikation mit der jederzeit verfügbaren Selbstbedienung, Wissensmanagement, Mehrkanal-Kommunikation, Service-Level-Management und Kundenumfragen verbessern.



Genehmigen Sie Änderungsanfragen schnell und einfach.

Unabhängiges Arbeiten jederzeit und überall

Die Fähigkeit, über Fernzugriff zu arbeiten, ist inzwischen eine täglich benötigte Anforderung. Die meisten von uns sehen, dass der Anteil unserer Arbeit außerhalb des Büros ansteigt. Die Numara Servicemanagement-Lösung ist nicht nur zu 100 Prozent webbasiert, so dass Sie von Zuhause arbeiten können, sie steht auch auf Ihren mobilen Geräten zur Verfügung. Ganz egal, ob Sie unterwegs sind, zum Mittagessen außer Haus oder in einer Besprechung, Sie können auf alle benötigten Informationen zugreifen. Dies hilft Ihnen dabei, Kundenprobleme schneller zu lösen und Service Level Agreements besser einzuhalten. Denn die Lösung bietet Ihren Mitarbeitern Zugriff auf wichtige Informationen per Smartphone.



Verwalten Sie die Services, die Sie anbieten, stellen Sie den Benutzern eine einfach zu bedienende Benutzeroberfläche mit Ihrem eigenen Kunden- und Servicekatalog bereit.

Lösungs-Highlights

- Änderungsmanagement:** Kontrolle von Softwareänderungen und Unternehmensprozessen durch Bereitstellung einer Übersicht über Aktivitäten sowie Verfolgung von Änderungen
- Vorfallsmanagement:** Problemerkennung und Beschleunigung von Problemlösungen mit konfigurierbaren Formularen und ausgefeilten Workflows
- Problemmanagement:** Ermittlung und Beseitigung der Ursachen relevanter Vorfälle, um eine Wiederholung zu vermeiden
- Konfigurationsmanagement:** zentralisierte Ansicht aller Konfigurationselemente, Attribute und Beziehungen; IT-Compliance mittels Berichterstellung
- Service-Level-Management:** Verbesserte Servicequalität und Einhaltung der mit den Kunden geschlossenen Service Level Agreements (SLAs)
- Bestandsmanagement:** Ausrüstung des Service Desk-Agenten mit den Asset-Informationen, die bei einem zentralisierten System benötigt werden, um Ihr Asset-Portfolio für Windows®, MacOS®, Linux®/VMWare®-Arbeitsstationen, Server, Laptops und Mobil-/Peripheriegeräte in seiner Gesamtheit verstehen zu können
- Remote-Steuerung:** Verwaltung von PCs jederzeit, überall; Überprüfung und Steuerung von Benutzer-PCs per Fernzugriff und zentrale Behebung von Desktop-Problemen
- Softwarebereitstellung:** Automatisierung des Softwareverteilungsprozesses sowohl in heterogenen als auch verteilten Umgebungen
- Self-Service für Kunden:** Verbesserung des Services durch Self-Service rund um die Uhr, Wissensmanagement, Mehrkanal-Kommunikation und Kundenumfragen

Verwaltung von Desktops und Serviceanfragen mit einer einzigen webbasierten Lösung

Mit Numara FootPrints haben Sie einen webbasierten Zugangspunkt für alle Service- und Desktop-Management-Anforderungen. Es ist nicht erforderlich, zusätzliche Software herunterzuladen oder die Bedienung eines neuen Tools zu erlernen. Sie erhalten den Zugriff auf die Desktop Management-Funktionalität von Numara FootPrints inklusive der Fähigkeit der Fernsteuerung, des Neustarts, des Dateitransfers, der Anzeige laufender Prozesse und der Registrierung sowie Bereitstellung von Software.

Wesentliche Funktionen:

• eine einzige Schnittstelle

ein einziger webbasierter Zugriffspunkt für alle Service Desk- und Desktop-Management-Anforderungen. Es ist nicht erforderlich, zusätzliche Software herunterzuladen oder die Bedienung eines neuen Tools zu erlernen. Die einfach navigierbare, internetbasierte FootPrints-Benutzeroberfläche bietet Zugriff auf Funktionalitäten zur Lösung von Vorfällen und Problemen, Servicebereitstellung, Änderungs- und Freigabeanalyse sowie -entwicklung.

• proaktives Arbeiten

Ebene 1-Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, ohne Eskalation mehr Desktop Management-Probleme zu lösen; die Ebenen 2 und 3 können stärker proaktiv arbeiten.

• Kunden-Self-Service

Nutzer erhalten die Flexibilität, Software und Betriebssystem-/Anwendungs-Patches anzufordern.

• ständige Verfügbarkeit von Asset-Daten

Die Kommunikation zwischen dem IT-Servicemanagement- und dem Desktop Management-Team wird durch Bereitstellung der richtigen Asset-Informationen für Servicebereitstellung, Support und Bemessung verbessert.

• geschlossene Regelprozesse

Es kann ein Prozess entwickelt werden, der alles abdeckt – von der Genehmigung über die Ausführung und Überprüfung bis zum Abschluss.

• Prüfpfade/Abläufe

Mit einem umfassenden Prüfpfad lässt sich der gesamte Problem-Lifecycle nachverfolgen und verwalten.

FootPrints Servicemanagement-Produkte:

Incident & Problem Manager

Automatisieren Sie den Antwort- und Lösungsaufwand durch die Implementierung eines definierten Plans zur Wiederherstellung normaler Serviceaktivitäten. Vermeiden Sie wiederkehrende Vorfälle, minimieren Sie Auswirkungen und eliminieren Sie Ausfallzeiten mit proaktivem Problemmanagement.

Change Manager

Minimieren Sie das mit Änderungen an der IT-Infrastruktur verbundene Risiko durch definierte Change Management-Prozesse, die Genehmigungsverfahren automatisieren.

Configuration Manager

Maximieren Sie Leistungspotenziale, überbrücken Sie IT- und Geschäftsbarrieren, stellen Sie Konfigurations-Compliance her und beschleunigen Sie Problemlösungen.

Service Catalog Manager

Verbessern Sie Kundenbeziehungen mit einem transparenten Überblick über die angebotenen Services, wobei Kunden rund um die Uhr den für ihre jeweiligen Geschäftsbedürfnisse geeigneten Service auswählen können.

Inventory Manager

Automatisieren Sie die komplexe Bestandsverfolgung und erhalten Sie präzise, aktuelle und vollständige Asset-Informationen, die Investitionsentscheidungen unterstützen, manuelle Prozesse reduzieren und für Compliance sorgen.

Remote Manager

sichere Verwaltung alltäglicher Desktop Management-Aufgaben inklusive einer möglichen Diagnose und Lösung von PC-Problemen, ohne den Schreibtisch zu verlassen

Deployment Manager

Installieren oder entfernen Sie schnell und zuverlässig Anwendungen, Anwendungs-Upgrades sowie System- und Sicherheitskonfigurationen von einer zentralen Konsole aus, ohne Störung für den Endnutzer.

Regionale Numara Software-Niederlassungen:

Nordamerika

www.numarasoftware.com

Großbritannien

www.numarasoftware.co.uk

Deutschland

www.numarasoftware.de

Frankreich

www.numarasoftware.fr

Spanien

www.numarasoftware.es

Skandinavische Länder

www.numarasoftware.no

Südafrika

www.numarasoftware.co.za

Australien

www.numarasoftware.com.au

Japan

www.numarasoftware.com

Über uns

Numara® Software wurde 1991 gegründet und ist ein führender globaler Anbieter integrierter Managementlösungen für IT-Abläufe. Numara bietet für physische, virtuelle und mobile Geräte ein Portfolio integrierter Lösungen. Sie unterstützen das Management des Endgeräte-Lifecycles und mobiler Geräte genauso wie Help Desks sowie Service Desks und vereinfachen und optimieren das Management des IT-Betriebs.

