



NUMARA[®]

FootPrints[®]

 IT Service Management

Unsere Software Lösungen werden die IT-Service Management Landschaft revolutionieren.

Das klingt nach einer kühnen Behauptung, die wir Ihnen auf den nächsten Seiten gerne näher erläutern.

An mehr als 50.000 Standorten sind unsere Help Desk- und Service Desk-Lösungen bereits im Einsatz und verwalten mehr als 14 Millionen IT-Assets. Das ist die weltweit größte Anzahl von IT-Help Desk-Installationen - und dies lässt sich nicht durch Zufall erreichen, sondern nur durch gute Strategie und Technologie. Unsere Marktphilosophie hat diesen Erfolg ermöglicht.

Hochwertige und offene Lösungen mit umfangreicher Funktionalität

Pragmatische, intuitive Bedienung und eine ebensolche Funktionalität, die leicht auf Ihre anfänglichen und zukünftigen Anforderungen ausgerichtet werden können.

Wir sind ein Unternehmen, das Ihre individuellen Anforderungen respektiert und versteht und mit großem Engagement maßgeschneiderte Lösungen realisieren hilft.

Kurz gesagt, wir sind ein Unternehmen für Menschen...

- Intuitive Technologien für Menschen – Keine komplexe Codierung
- Die Anforderungen des Kunden stehen im Mittelpunkt – Wir möchten, dass Sie die Kontrolle haben
- Auf den Menschen ausgerichteter Support – weltweit immer für Sie da, um Ihre Anforderungen zu unterstützen

Warum also haben wir die weltweit größte Anzahl von Kunden Installationen?

Und warum erwerben mehr als 90 % unserer Kunden zusätzliche Software bei Numara Software und verlängern ihren Wartungsvertrag mit uns? Viele Unternehmen konzentrieren sich noch immer darauf, wie die IT auf die Anforderungen des Geschäfts ausgerichtet werden kann, statt darauf, wie die IT und die Geschäftsanforderungen aufeinander ausgerichtet werden können. Einer der Hauptgründe dafür in der Welt des Service Managements war, dass die Software nicht mit den erforderlichen Prozessänderungen Schritt halten konnte und die IT deshalb immer im Rückstand war. Außerdem haben selbst Experten das Potential der installierten Lösungen oft nicht erkannt, weil die Funktionalität und Leistung hinter komplexer IT-Beratung verborgen waren.

Und da kommt Numara FootPrints ins Spiel. Ein frischer, 'neuer' Ansatz für das IT-Service Management. Wir hoffen, dass die Informationen in diesem Prospekt für Sie von Nutzen sein werden und Sie Numara Software für Ihre künftigen Anforderungen im Service- und Asset Management in Betracht ziehen.

Andrew White
Managing Director, EMEA & APAC



"Numara FootPrints ist eine innovative und sehr kostengünstige Lösung, die uns ermöglicht hat, unsere Geschäftsziele zu erreichen."



"Ich kann Numara FootPrints ohne Probleme weiterempfehlen. Die Software ist einfach zu benutzen, hat einen sehr konkurrenzfähigen Preis und ist eine unglaublich leistungsstarke Service Management-Lösung."



Unserer Ansicht nach kann man es mit einem Wort ausdrücken Freiheit

- **Die Freiheit** Ihre IT-Service Management-Lösung in einer 'Open Source'-Umgebung zu erstellen.
- **Die Freiheit** die Lösung in Ihren Geschäftsräumen zu installieren, sie als Hosted Service oder als Managed Service zu beziehen.
- **Die Freiheit** eine Service-Lösung zentral zu verwalten, aber ihre Funktionen weltweit über das Web in mehreren Sprachen bereitzustellen.
- **Die Freiheit** selber Änderungen vorzunehmen und nicht auf Beratung von Numara angewiesen zu sein.

IT-Service Management für den Geschäftserfolg

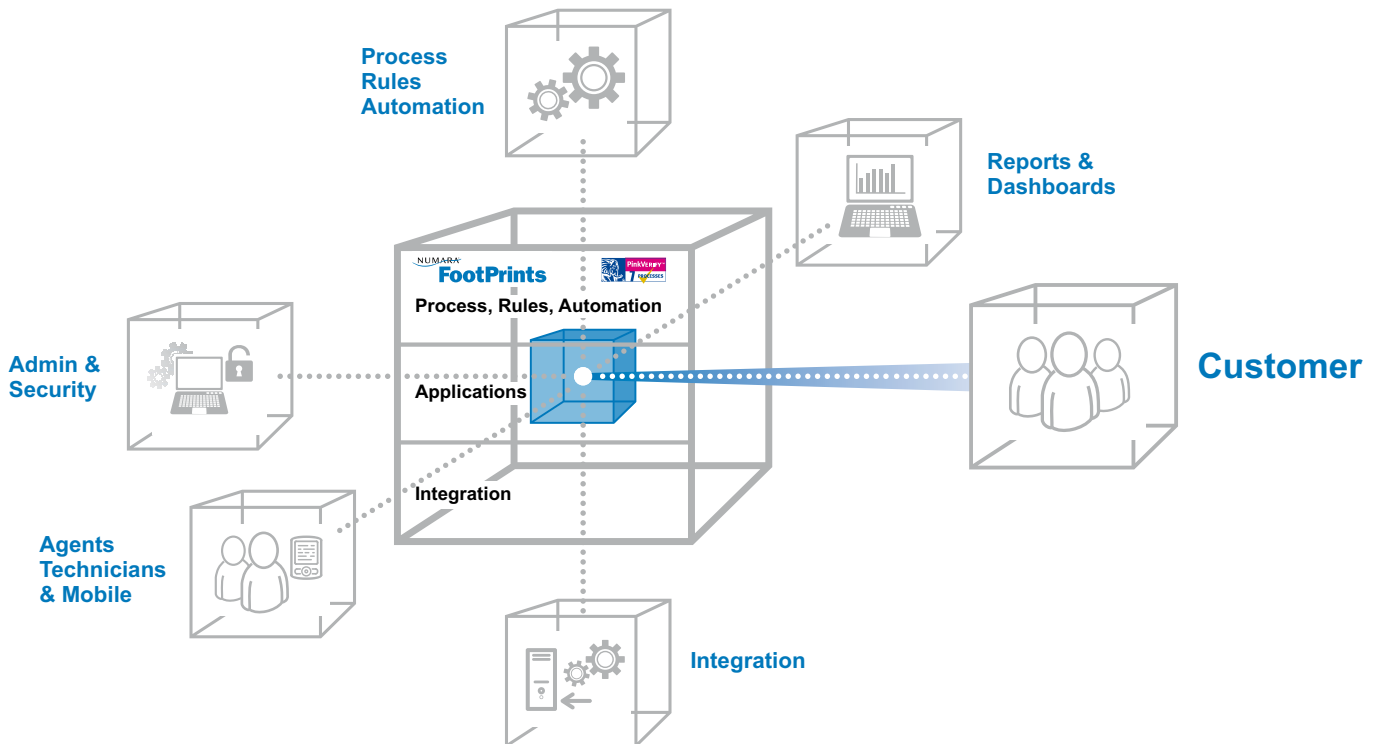
Lösungen von Numara Software werden seit mehr als 10 Jahren von Organisationen in der ganzen Welt aktiv eingesetzt. Damit ist Numara FootPrints heute die führende, zu 100 % webbasierte Service Management-Lösung, mit der IT- und Support-Leiter Abläufe optimieren und automatisieren und ihren internen und externen Kunden ausgezeichneten Service bieten können.

Numara FootPrints bietet eine hochflexible und einzigartige Plattform zum Verwalten des Service Desk und der erweiterten Geschäftsprozesse, ohne die Mehrkosten oder die 'eingebundenen' Services, die für andere Lösungen typisch sind. Ganz gleich, ob Sie erst am Anfang der Systematisierung Ihrer IT-Prozesse stehen oder ein ITIL® v3 Service Lifecycle-Projekt vollständig umsetzen und IT und Geschäft aufeinander ausrichten, wir sind überzeugt, dass Numara FootPrints ein unübertroffenes Service Management-Potenzial bietet.

- Anwendungsorientierte, schnelle Befähigung für ITIL v3 für die entscheidenden Prozesse, die die Anforderungen Ihrer Kunden unterstützen
- Umfangreiche Workflow-Automatisierung, die ohne Programmierung oder großes technisches Wissen schnell implementiert werden kann und in hohem Maße konfigurierbar ist.
- Einzigartiger Geschäftsautomatisierungswert für ITIL-Prozesse und andere Geschäftsabläufe in Ihrer gesamten Organisation.

Während der letzten Jahre haben wir beobachtet, dass sich viele IT- und Support-Organisationen in Richtung eines service-orientierten Modells entwickeln, das sich auf die Services, die sie bieten, die Fähigkeit, Anforderungen nach diesen Services zu verwalten, und das Bereitstellen von Support für diese konzentriert. Gleichzeitig besteht die stetige Herausforderung, die Betriebskosten zu senken und gleichzeitig die Einhaltung von Richtlinien und gesetzlichen Vorschriften zu gewährleisten sowie die Notwendigkeit, Prozessverbesserungen durchzuführen und dabei die Komplexität zu verringern und – am allerwichtigsten – effektive Services bereitzustellen, die sich entweder auf die Unternehmens- oder Kunden-Services ausrichten oder diese definieren. Sicher sind Sie mit mir einer Meinung, wenn ich sage "Das ist, als ob Sie bei über 100 km/h den Reifen wechseln wollten".

Die Dynamik des IT-Service Managements wird zunehmend komplexer und für Organisationen schwieriger zu bewältigen, und unsere Numara FootPrints-Plattform antwortet auf diese Herausforderungen mit einer leistungsstarken und dennoch intuitiven und offenen Plattform.



Die Stärke der Plattform

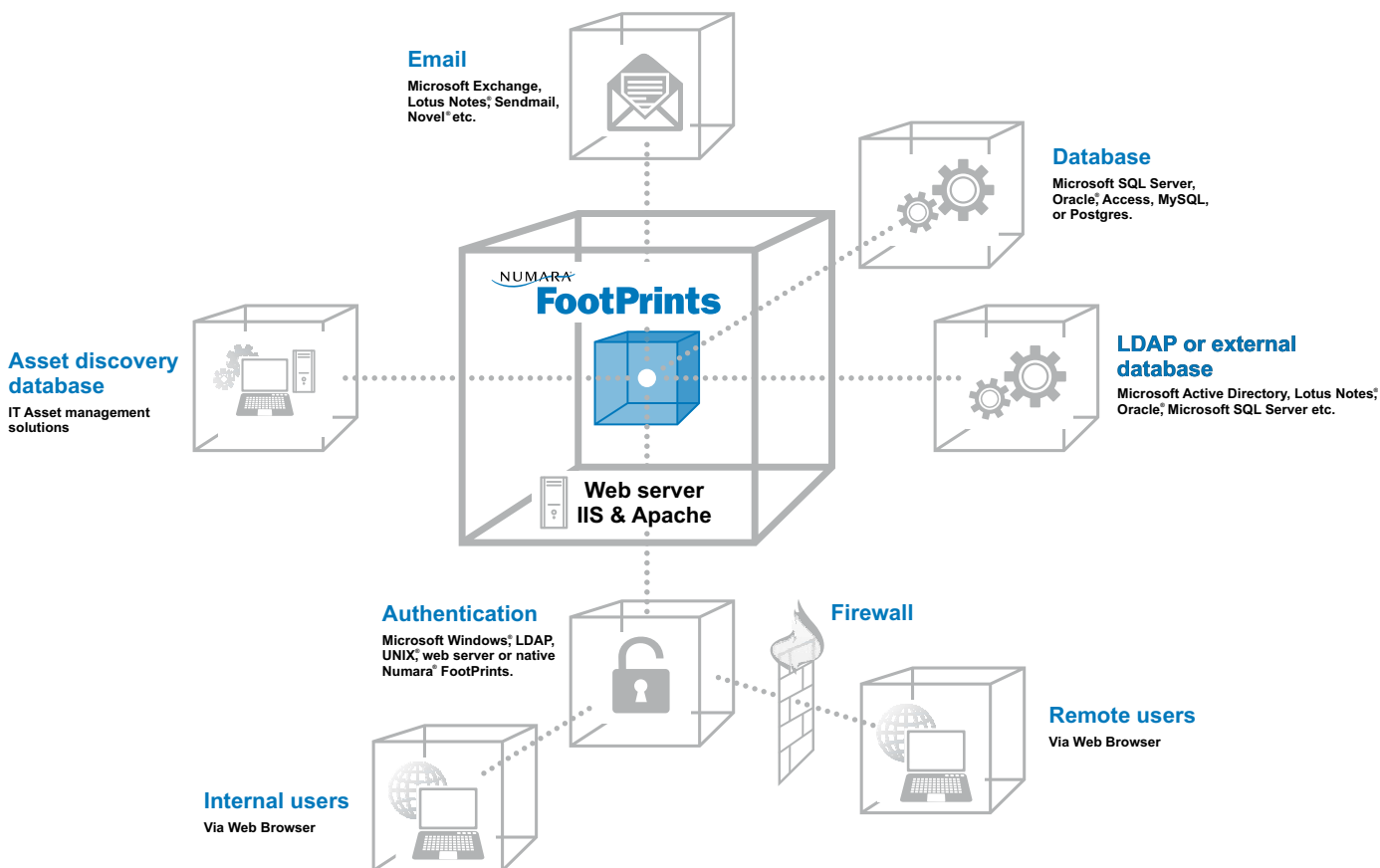
Numara FootPrints verwendet eine einzigartige 'projektbasierte' Architektur, mit der Sie getrennte Arbeitsbereiche für verschiedene Transaktionsprozesse in einer einzigen Lösung erstellen können. Gleichzeitig bietet die Software eine enge Integration zwischen diesen Prozessen der Configuration Management Database (CMDB), dem Service-Katalog und der Wissensdatenbank. Alle Projekte haben ihre eigenen Felder, Formulare, Rollen, Workflows, Service-Levels und Einstellungen und sind gleichzeitig durch Ansichten, Berichte und Eskalations- und Geschäftsregeln vollständig miteinander integriert.

Da Numara FootPrints webbasiert ist (ganz gleich, ob Sie die Lösung auf einem Server in Ihren Geschäftsräumen oder als Host-Lösung bereitstellen), können Sie darüber hinaus leistungsstarke 'Projekte' an mehreren Standorten und in mehreren Sprachen bereitstellen und so eine unternehmensweite Lösung umsetzen.

Unsere Plattform basiert auf bewährten 'Open Source'-Prinzipien. Wir möchten Sie an keine bestimmte Technologie binden.

Eine Plattform für die Automatisierung von Geschäftsprozessen

Numara FootPrints bietet herausragende und umfangreiche Automatisierungsressourcen, um den Support-Workflow zu optimieren und zu zentralisieren, die Produktivität zu erhöhen und optimierte Vorgehensweisen zu implementieren und dabei gleichzeitig die Leistung Ihrer vorhandenen Systeme zu steigern. Mit diesem flexiblen und offenen Ansatz können Sie mehrere Geschäftsprozesse für verschiedene Funktionen, Benutzer und Gruppen auf globaler Ebene und in zahlreichen Sprachen unterstützen.



Intuitive und dennoch leistungsfähige Projektassistenten ergänzen unsere integrierten Service Management-'Vorlagen' für das Service-Design, mit denen Sie Workflows, Eskalationsregeln und Sicherheitsstufen einfach und schnell erstellen, bearbeiten und ändern können. Das Prinzip der Freiheit wird auch hier fortgesetzt. Die Freiheit, die Datenbank, den Browser, den Web-Server, das Betriebssystem, die Sicherheitsstrategie, das Inventarisierungstool (wenn Sie den Numara Asset Manager nicht verwenden möchten) und die E-Mail-Plattform selbst auszuwählen.

Bereitstellung von IT-Service Management

Wie stellen wir also dieses ITSM-Potenzial bereit, und aus welchen Komponenten besteht die Numara FootPrints-Plattform? Zur Vermittlung unseres ITSM Potentials nutzen wir den anerkanntesten Best Practice Standard, ITIL V3. Obwohl unsere Lösung alle anderen Richtlinien ebenfalls unterstützt, wird mit dem Rahmenwerk ITIL V3 die Flexibilität, Funktionalität und der Pragmatismus unserer Lösung sehr deutlich.

Die folgenden Kapitel sind wie das ITIL v3-Rahmenwerk gegliedert, um nur einige der Möglichkeiten von Numara FootPrints darzustellen:

1 Service-Strategie und -Design

Service-Portfolio

Service Lifecycle-Management ist der Kern jedes IT-Service-Designs. Am Anfang gilt es also, die Services zu definieren, die Sie bieten möchten, und sie den Anforderungen des Geschäfts zuzuordnen. Das Service-Portfolio stellt die Verpflichtungen und Investitionen der Service-Organisation gegenüber seiner Kunden dar. Es konzentriert sich darauf, das Geschäft zu führen, es zu entwickeln und es umzugestalten. Es wird verwendet, um den gesamten Lebenszyklus aller angebotenen Services zu verwalten, und umfasst drei Kategorien - Services in der Entwicklung (Service Pipeline), den Service-Katalog und eingestellte Services (Retired Services).

Im Service-Portfolio-Prozess definieren Sie die "Service Pipeline" der Services, die letztlich für Ihre Kunden über den Service-Katalog bereitgestellt werden sollen. In diesem Stadium können Sie Aspekte wie Service-Kosten, Ressourcenzuordnung und die Risiken der Service-Bereitstellung analysieren.

Der ITSM-Assistent von Numara FootPrints stellt eine Projektvorlage für das Service-Portfolio zum Verwalten dieses Prozesses bereit. Vorgeschlagene Services können einen automatisierten Genehmigungsprozess durch das Change Management durchlaufen und anschließend im Service-Katalog veröffentlicht und den Kunden entsprechend ihrer Rolle zugänglich gemacht werden. Darüber hinaus wird der Service automatisch zur Datenbank für das Konfigurationsmanagement und zum Configuration Management System (CMDB/CMS) hinzugefügt, und es können Beziehungen zum Unterstützen von Configuration Items (CIs) definiert werden.

Service-Katalog

Der Service-Katalog ist der einzige Teil des Service-Portfolios, der den Kunden zugänglich ist, und von zentraler Bedeutung für die Bereitstellung von IT-Services. Er ermöglicht es Organisationen, eine grafische, rollenbasierte Auswahl an Services anzubieten, die auf die Anforderungen ihrer Kunden zugeschnitten sind, einschließlich Informationen über Lieferumfang, Preise, Kontaktpunkte und Bestell-



und Anforderungsprozesse. Er ist das Herzstück eines durchgehenden Serviceanforderungs-Managements – vom Service-Design und -Portfolio bis zum Veröffentlichen von Services und der Erfüllung der Kundenanforderung. Der Servicekatalog bildet die Grundlage für die Entwicklung eines serviceorientierten IT-Modells, das die Möglichkeit eröffnet, den Kunden eine fantastische Service-Erfahrung zu bereiten.

Ganz gleich, ob Sie ITIL Service Lifecycle-Prozesse implementieren oder neue Prozesse erstellen, um die Kundenerfahrung zu verbessern und den Wert der IT für das Geschäft zu veranschaulichen, mithilfe des Service-Katalogs, der integraler Bestandteil unserer Lösung ist, kann Ihre Organisation den Service-Anforderungsprozess für Ihre internen und externen Kunden schnell optimieren. Mit einem zentralen Service-Katalog können Sie für alle Services, die Sie anbieten, alles aus einer Hand zur Verfügung stellen.

Kunden, die IT- oder Support-Services anfordern müssen, werden nicht mehr durch die vielen Kanäle frustriert, über die sie eine Anforderung einreichen können, da der Numara FootPrints Service-Katalog die IT aus dem Labyrinth des Back Office mit einer frischen, intuitiven Oberfläche auf den Desktop der Kunden bringt.

Ein einfach zugängliches Kundenportal und eine auf Kundenanforderungen zugeschnittene Anzeige der Services

Mithilfe eines reichhaltigen Kunden Service Portals, das sowohl einen Katalog des Service-Angebots als auch ein vollständiges Incident- und Anforderungsmanagement-System bietet, können Sie Geschäftserkenntnisse darüber, welche Services tatsächlich angefordert und für Ihre Kunden geleistet werden, sowie über Trends bei den Service-Anforderungen sammeln. Mit diesen Informationen können IT- und Support-Manager bessere Entscheidungen über Investitionen in Service-Infrastruktur und andere Ressourcen treffen.

Über das Kunden Service Portal von Numara FootPrints erhalten Kunden ein konsolidiertes Fenster zur IT und zum Support, in dem sie wichtige Service-Informationen anzeigen, die publizierte Wissensdatenbank durchsuchen, durch den Service-Katalog blättern, Service-Anforderungen und Incident Berichte einreichen, den Status ihrer Anforderungen und Incidents überprüfen können und vieles mehr, je nach ihrer Rolle. Es bietet flexibles Design und einfache Navigation sowie die Möglichkeit, eine ansprechende Anzeige mit grafischen Abbildungen und Rich-Text-Beschreibungen von Services zu erstellen.

2 Service Bereitstellung Service-Asset- und Configuration Management

Der Numara FootPrints Service-Katalog unterstützt Sie bei der Optimierung der Verwaltung Ihres Service-Angebots durch enge Integration mit dem Numara FootPrints Configuration Management und dem Numara FootPrints Change Management. Services können zur Veröffentlichung, Änderung und Einstellung den Change-Prozess durchlaufen. Service-Anforderungen für solche Services können auch Genehmigungen auf der Basis von mit Interessenvertretern vereinbarten Regeln durchlaufen. Und Angebote im Service-Katalog werden automatisch in die CMDB und das CMS aufgenommen, so dass Services leicht mit den unterstützenden Konfigurationselementen verknüpft werden können und eine wirklich durchgehende Visualisierung der Services erreicht wird.

Service-Level-Management (SLM)

Mit Numara FootPrints können Sie Service Level Agreements vereinfachen und Leistung überwachen, während Sie die Service Level Agreements für Ihre internen und externen Kunden automatisieren, verfolgen und verwalten. Die Software bietet ein vollständig anpassbares SLM-Modul, das in die entscheidenden Transaktionsprozesse von Incident-, Request- und Problem Management integriert ist. Sie können Vertragsinformationen verfolgen, Reaktions- und Fälligkeitsdaten automatisieren, mehrteilige Eskalationen und Benachrichtigungen erstellen und Berichte über SLA-Konformität erzeugen.

Mit Numara FootPrints können Sie schnell:

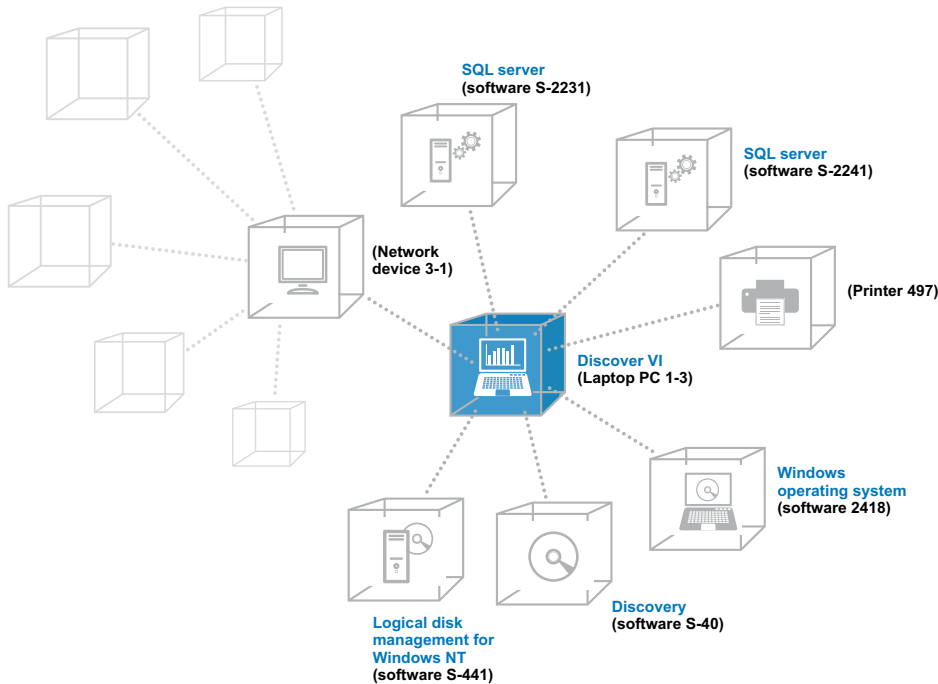
- Service-Levels nach der Art der Priorität, des Problems, des Incidents oder der Anforderung, nach Kunden oder einer beliebigen Kombination von benutzerdefinierten Feldern erstellen
- Lösungs- und Reaktionszeiten, Vertragsinformationen und zugehörige Eskalationsregeln für jedes Service-Level definieren
- Probleme eskalieren, die in Gefahr sind, die SLA-Schwelle zu überschreiten, um Service Level Agreements einzuhalten
- Eine unbegrenzte Anzahl von Arbeitskalendern für SLAs für unterschiedlichen Arbeitszeiten erstellen
- Zulassen, dass SLAs in den Zustand "Pending" versetzt werden, so dass SLA-Ausnahmen in Lösungsfenster einbezogen werden
- Benutzerdefinierte Berichte erstellen, die die Leistung anhand Ihrer Service Level Agreements aufgeschlüsselt nach einer beliebigen Kombination von Kriterien einschließlich Team, Priorität, Geschäftsbereich und nach jedem Dropdown-Feld messen

Automatisieren Sie das IT-Asset Management, und gewährleisten Sie Software-Konformität

Um die IT-Assets kontrollieren zu können benötigen Organisationen 100%ige Übersicht. Die Arbeit mit ungenauen Daten kann zu Schwachstellen führen, IT-Organisationen Risiken aussetzen sowie unnötige Kosten und einen ineffizienten Einsatz von Ressourcen zur Folge haben. Daher ist ein Automatisierungsprozess erforderlich, der dynamisch alle Komponenten im Netzwerk entdeckt und mit dessen Hilfe Manager verstehen, wie einzelne Geräte genutzt werden, wo sie sich befinden, wann Änderungen auftreten, wo Einsparungen sichtbar gemacht werden können und wann die Verwendung vorhandener Hardware und Software optimiert werden kann.

Mit dem Numara Asset Manager erzielen Organisationen 100%ige Übersicht und das Verständnis für die Funktion aller IT-Anlagen im Netzwerk. Er stellt detaillierte Informationen – installierte Software, Konfiguration aller PCs, Mac- und Linux-Geräte, genaues und aktuelles Protokoll der Standorte – für jede einzelne Hardware und Software im Netzwerk bereit und bietet dynamisches Reporting auf Unternehmensebene. Er automatisiert die Erfassung von Hardware-, Software- und Systeminformationen zur Gewährleistung genauer Daten für die Einhaltung interner Richtlinien, gesetzlicher Vorschriften und Software-Lizenzbestimmungen. Die Funktionen des Numara Asset Managers für Prüfung und Bestandsverwaltung bieten die vollständige Übersicht über Ihre IT Infrastruktur und die Standorte der Anlagen einschließlich PCs und Server, Netzwerkdrucker und -Switches sowie IT-Geräte aus dem persönlichen Besitz wie PDAs und USB-Sticks. Der Numara Asset Manager:

- Ermöglicht die korrekte Lösung von Incidents und gewährleistet die Einhaltung von Service-Levels durch Zugriff auf aktuelle Hardware- und Software-Informationen
- Bietet enge Integration in Numara FootPrints und eine offene, erweiterbare Architektur der Configuration Management Database (CMDB)
- Unterstützt die Überwachung aller IT-Anlagen an mehreren Standorten und auf mehreren Plattformen rund um die Uhr
- Ist für alle wesentlichen Plattformen verfügbar
- Bietet schnelle Installation, Bereitstellung und Prüfung
- Erfasst den Software-Status durch Produktinformationen mit Mehrwert
- Stellt erweiterte webbasierte Berichte einschließlich grafischer Dashboard-Berichte über die Einhaltung von Vorschriften, Projektmanagement, Sicherheit, Optimierung und Vista bereit
- Unterstützt alle Netzwerktypen einschließlich VLANs und SubNets



CMDB/CMS

Stellen Sie sicher, dass Auswirkungen und Risiken aller Configuration Items (CIs) bekannt sind und gesteuert werden

Die Configuration Management Database (CMDB) ist die Grundlage, auf der Incident Management, Problem Management und Change Management verbunden sind. Eine CMDB-/CMS-Lösung unterstützt die Erstellung eines genauen Bildes aller Configuration Items in Ihrer Organisation, ihrer Attribute und Beziehungen - so dass Sie die Risikobewertung steuern, die Auswirkungen von Änderungen analysieren und die Kontrolle über die grundlegenden Unternehmens-Services gewinnen können, die Sie bieten. Ihre CMDB-/CMS-Lösung ist das Kernstück Ihres Service-Angebots. Sie kann im Prinzip von allen IT- und Non-IT-Mitarbeitern für zahlreiche Zwecke und integriert in alle anderen ITIL-Prozesse genutzt werden.

Mit einer CMDB-/CMS-Lösung kann Ihr IT-Service Desk Configuration Items und Beziehungen in einer voll integrierten Datenbank für das Configuration Management Database (CMDB) verwalten und Auswirkungs- und Abhängigkeitsanalysen erstellen. Die CMDB-/CMS-Lösung bietet außerdem die erforderliche Übersicht für die Manager von Lösungsprozessen, da die über die Service Desk-Ansicht bereitgestellten Informationen den Besitz von Configuration Items (CIs) und ihre Beziehung zu anderen CIs umfassen. Dadurch haben Support-Agents des First und Second Level Support oder Numara FootPrints automatisch die Möglichkeit, die korrekte Zuordnung und Eskalation von Ressourcen bis zur Lösung einzuleiten.

Das Erstellen und Steuern einer CMDB-/CMS-Lösung ist jedoch keine leichte Aufgabe. Das Erstellen einer CMDB kann sehr zeitaufwendig sein. Numara Software bietet einen anwendungsorientierten und unproblematischen Ansatz für die Erreichung der Kontrolle über Ihre Infrastruktur durch Erstellen und Verwalten einer CMDB-/CMS-Lösung mit dem Numara FootPrints Configuration Management. So kann Ihre IT erreichen, was wirklich zählt – maximale Verfügbarkeit von Systemen, Anwendungen und Services. Schnell erstellen Sie ein zentrales Archiv Ihrer wichtigsten Anlagen, unterstützen anpassbare CIs und zeigen die Auswirkungen an, die eine Änderung oder Service-Unterbrechung haben kann. Und das alles ohne komplizierte Programmierung. Das Configuration Management-Modul von Numara FootPrints bietet Unterstützung für anpassbare Typen von Configuration Items (CIs) und Beziehungen. Es kann mühelos und ohne komplexe Programmierung, Datenbankverwaltung oder langwierige Implementierung in Betrieb genommen werden.



Configuration Management – Die Grundlage Ihrer ITSM-Implementierung

Das Definieren von Beziehungen zwischen CIs ist einer der Aspekte, die das Configuration Management vom Asset Management unterscheiden. Mit einer CMDB-/CMS-Lösung kann Ihr IT-Service Desk Configuration Items (CIs) und Beziehungen in einer voll integrierten CMDB verwalten und Auswirkungs- und Abhängigkeitsanalysen erstellen. Diese voll integrierte Lösung ist mit einem grafischen Beziehungsmanager für die dynamische 360°-Visualisierung von CI-Beziehungen ausgestattet.

Es sind integrierte Importtools zum automatischen Laden von CIs aus einer Vielzahl von Quellen enthalten. Das Erstellen und Verwalten mehrerer CMDBs für verschiedene Verwendungszwecke oder die Kompatibilität von Geschäftsbereichen mit ITIL Best Practice ist einfach und intuitiv. Mit seinen umfassenden Such- und Reportingfunktionen bietet das Numara FootPrints Configuration Management sichere, webbasierte Verwaltung und erleichtert so IT-Organisationen das Füllen ihrer CMDB-/CMS-Lösung und das schnelle und effiziente Automatisieren von Prozessen.

- Visualisieren Sie Beziehungen zwischen Configuration Items (CIs) mit einer dynamischen grafischen Anzeige für die Auswirkungs- oder Abhängigkeitsanalyse
- Importieren Sie automatisch Daten aus dem Numara Asset Manager, aus Microsoft SMS und CSSM, anderen SQL-Datenbanktabellen/-ansichten oder CSV-Dateien ohne Programmierung oder Datenbankverwaltung
- Schlagen Sie Änderungen an CIs vor, und aktualisieren Sie die Configuration Items automatisch, wenn Änderungen genehmigt oder implementiert worden sind
- Erstellen Sie ein zentrales Archiv für das Configuration Management, oder konfigurieren Sie mehrere verschiedene Datenbanken für verschiedene Projekte und Verwendungszwecke.

Sie können das Numara FootPrints Configuration Management mithilfe von integrierten Assistenten und Vorlagen auf Ihre Bedürfnisse zuschneiden und mit wenigen Klicks einen leichten Einstieg finden und so eine solide Grundlage für ein erfolgreiches ITSM-Projekt schaffen.

Die Numara FootPrints CMDB-/CMS-Lösung ist in der Lage, mit Kontrolltools wie dem Numara Asset Manager gesammelte Daten automatisch zusammenzuführen. Für die Datensammlung können auch Barcodedatenbanken, Geschäftsdatenbanken, beispielsweise für den IT-Einkauf, oder jedes andere Datenformat wie z. B. CSV- und SQL-Datenbanktabellen verwendet werden. CI-Beziehungen können visuell analysiert werden und so Ihre IT-Organisation dynamisch in die Lage versetzen, für das Geschäft größtmögliche Verfügbarkeit von Systemen, Anwendungen und Services bereitzustellen. Durch Visualisierung können Sie durch die Beziehungen der Configuration Items navigieren und mit einem einzigen Klick Details von CIs analysieren. Die Numara FootPrints CMDB-/CMS-Lösung ist eng in andere ITIL-/ITSM-Module von Numara Software integriert, um nahtlose Interaktion zwischen Prozessen bereitzustellen. Aus diesen Prozessen heraus können Sie auf CIs zugreifen und sie leicht mit einem Incident, einem Problem oder einer Änderungsanforderung verknüpfen, und Change Management-Anforderungen können automatisch die Attribute eines Configuration Items auf der Basis von Genehmigung oder Implementierung erstellen oder aktualisieren. Darüber hinaus können Services in Ihrem Service-Katalog direkt mit den zugrundeliegenden Configuration Items verknüpft werden, die für das Unterstützen dieser Services entscheidend sind.

Change Management

Organisationen müssen heute mehr denn je strikte Kontrolle über Änderungen haben, die die Infrastruktur und das Geschäft beeinflussen - über das gesamte Unternehmen. Indem Sie Change Management-Prozesse definieren und sie kontrolliert automatisieren, können Sie die Zahl der auftretenden Vorfälle minimieren und die Last des Supports erheblich verringern. Sie können sicherstellen, dass wichtige Änderungen und entsprechende Kommunikationsvorgänge nicht durch das Raster fallen, und die Effizienz steigern, weil Mitarbeiter und andere Beteiligte mit den neuesten Prozessen und Anforderungen arbeiten.

Mit dem Numara FootPrints Change Management können Sie Änderungsanforderungen mit umfassender Automatisierung von Änderungen und Genehmigungen zentral verwalten. Dieses benutzerfreundliche und dennoch umfassende Add-on-Tool für den Numara FootPrints Service Desk ist sehr flexibel und schnell zu implementieren. Damit bekommen Sie die Leistungsfähigkeit einer einzelnen zentralen Lösung zum Verfolgen, Automatisieren, Verwalten und Steuern des Change Prozesses und für das entsprechende Reporting. Sie können ITIL v3 oder beliebige andere Change Management-Prozesse schnell implementieren und die Einhaltung von Richtlinien und gesetzlichen Vorschriften für HIPAA, SOX und SAS 70 (IT-Änderungsmanagement- und Buchhaltungsprozesse) mit integrierten Vorlagen, Prüfpfaden, Reporting und anderem einfach verfolgen und verwalten. Die Lösung bietet Ihnen einen vollständigen, durchgehenden Prüfpfad für Änderungen an der Infrastruktur.



Change Prozesse können in wenigen Stunden, sogar in Minuten erstellt werden. Benutzer benötigen lediglich einen Browser. Das Numara FootPrints Change Management ist so gestaltet, dass technische und nicht-technische Benutzer leicht Workflows und Genehmigungsprozesse für alle erforderlichen Phasen des Genehmigungsprozesses mit einfachen, webbasierten Formularen und Projektassistenten erstellen können. Darüber hinaus kann jeder zu einem Genehmiger von Änderungen im Änderungsprozess werden, ohne dass besondere Zugriffsrechte oder Konfigurationen erforderlich sind, so dass erheblich bessere Rentabilität und Skalierbarkeit in Ihrer Organisation erzielt werden. Change Management kann über Ihre gesamte Organisation hinweg einfach und sehr kostengünstig bereitgestellt werden.

Knowledge Management

ITIL v3 schlägt ein "Service Knowledge Management System" vor – eine Lösung, die Wissen aus Quellen über den gesamten Lebenszyklus des Service Management-Prozesses hinweg erfassen soll. Lösungswissen auf dem neuesten Stand und genau zu halten, wird häufig als komplex und als lästige Pflicht für Agents betrachtet – die fortlaufend die Datenbank überprüfen, neue Lösungen erstellen und nicht verwendete aussortieren müssen. Die derzeit beste Vorgehensweise besteht darin, den Wissenslebenszyklus direkt in alltägliche Service Desk-Prozesse zu integrieren. Auf diese Weise wird Wissen durch diejenigen, die Kunden helfen und Probleme lösen, mit einem Minimum an zusätzlichem Aufwand auf dem neuesten Stand gehalten.

Mit Numara FootPrints integrieren Sie Knowledge Management mühelos in Ihre Prozesse für Incident-, Problem- und Kundenanforderungsmanagement. Sie erstellen öffentliche und private Wissensdatenbanken mit unbegrenzten Kategorien und Unterkategorien für häufig gestellte Fragen (FAQ) in einer Wissensdatenbankklassifizierung. Ihre Agents erstellen Lösungen aus gelösten Incidents und Problemen mit rollenbasierten Genehmigungen für das Einreichen von Lösungen, um sicherzustellen, dass die richtigen Informationen veröffentlicht werden. Außerdem gewährleistet eine Beliebtheitsrangliste, dass die besten Lösungen immer ganz oben angezeigt werden.

Unser leistungsstarkes Knowledge Management-Tool gewährleistet Qualität und Relevanz von Informationen auf höchstem Niveau. Agents finden schnell Informationen, indem sie sich von ausgefüllten Incidentfeldern leiten lassen und automatisch 'Workarounds' und Lösungen für das Problem abrufen. Außerdem können wir aufschlussreiche Berichte über Daten zu Aktivität, Trends, Beitragende und Lösungslebenszyklus für die Wissensdatenbank bereitstellen. All dies ist entscheidend für eine einwandfreie und aktuelle Wissensdatenbank.

Versions und Bereitstellungsmanagement

Bei Change Management-Prozessen kommt es häufig vor, dass ein Ergebnis oder eine Aufgabe eine Aktualisierung des Betriebssystems oder der Computer-Software erfordert. Numara FootPrints CMDB meldet die Geräte, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und zeigt diese innerhalb der Change Management-Funktion an. Aus dieser kann ein

Support-Analyst ein Softwareverteilungstool starten. Mit Numara Deploy können automatisch Versionen von genehmigten Änderungen geplant und benutzerdefinierte Pakete bereitgestellt werden. Mit dieser Anwendung können Sie Anwendungssoftware einfach und zuverlässig über jede Verbindung verteilen. Numara Deploy erleichtert Ihnen das Installieren, Entfernen, Aktualisieren und Reparieren von Software-Anwendungen von Ihren Service Desk-PCs aus und ermöglicht Ihnen das Erstellen von Verteilungspaketen mit einem Klick.

Service Operation

Incident-, Problem- und Request Management

Heutzutage sind Support-Organisationen dafür verantwortlich, für alle auf unterschiedlichen Kommunikationswegen eingehenden Incidents, Probleme und Anforderungen von Kunden effektive Services bereitzustellen.

Mit dem Incident Management von Numara FootPrints können Agents die Lösung von Incidents, die die Leistung beeinträchtigen, schnell und aktiv regeln. Im Incident Management-Prozess wird die ursprüngliche Anforderung erfasst, entweder manuell durch einen Service Desk-Agent oder elektronisch per E-Mail, über das Internet oder Fremdauslöser. Selbstverständlich erhalten sie einen Datums- und Zeitstempel, eine Priorisierung und Kategorisierung und werden, wo es möglich ist, entsprechend gelöst oder eskaliert.

Probleme sind die Grundursachen von Incidents. Zum Problem Management gehört das Lösen des Problems, so dass zugehörige Vorfälle beseitigt werden und nicht mehr auftreten. Das Numara FootPrints Problem Management ist eng in Ihre CMDB integriert, so dass eine grafische Darstellung zugehöriger CIs visualisiert werden kann, und stellt einen zentralen Prozess bereit, um zwischen Incidents und auftretenden oder bekannten Problemen zu unterscheiden.

Mit einer Request of Change kann der Change Manager die erforderlichen Schritte einleiten, um Probleme und damit die zugrundeliegenden Incidents zu lösen.

Mit Numara FootPrints verbessern Sie Ihre Service Management-Prozesse, wenn Sie:

- Alle Incidents, Probleme und Service-Anforderungen weltweit zentral verfolgen, die über mehrere Kanäle eingehen, einschließlich Telefon, E-Mail, das Internet, Live-Chat und kabellose Geräte
- Probleme über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg aufzeichnen, verfolgen, zuweisen, eskalieren, verwalten und Berichte über sie erstellen
- Für Agents und entfernte Teammitglieder Informationen, Warnungen und Aufträge über mehrere Kommunikationskanäle bereitstellen
- Getrennte, untergliederte Projekte oder Workflow-Szenarien für verschiedene Funktionen, Benutzer und Gruppen weltweit mit verschiedenen Feldern, Datenbanken, Erscheinungsbildern, Geschäftsregeln und anderem unterstützen und verwalten

Event Management

Bei ITIL v3 wird mithilfe des Event Managements ein Prozess definiert, der zur Steigerung der Leistung bei der Automatisierung von Ereignissen beiträgt, so dass sie effektiver und effizienter werden. ITIL definiert ein Ereignis als "jedes erfassbare oder wahrnehmbare Vorkommnis, das Bedeutung für die Verwaltung der IT-Infrastruktur oder die Bereitstellung von IT-Service und die Bewertung der Auswirkungen hat, die eine Abweichung auf die Services haben kann". Diese Events verkörpern mögliche Service-Unterbrechungen durch Ausfälle der Infrastruktur. Beim Events Management können drei Kategorien zugeordnet werden: Information, Warnung und Ausnahme.

Der Numara Network Monitor überwacht fortlaufend den Zustand und die Leistung entscheidender Netzwerkkomponenten. Die Anwendung unterstützt Folgendes:

- Inbetriebhalten des Netzwerks und aktives Lösen von Netzwerkproblemen, bevor sie auftreten
- Sicherstellen der maximalen Verfügbarkeit von betriebsnotwendigen Server-Anwendungen und entscheidenden Netzwerkressourcen
- Genaues Verfolgen, wann und wie häufig ein bestimmtes Ereignis auftritt
- Automatisches Senden konfigurierbarer E-Mail-Benachrichtigungen und Warnungen, wenn ein Ereignis auftritt, das anschließend einen Vorfall in Numara FootPrints erstellt

Mit Numara FootPrints können Sie leicht anpassbare Berichte und grafische Metriken in Echtzeit entwerfen, speichern und automatisch ausführen lassen. Sie können Berichte über vollständige Prüfpfade für unternehmensinterne und behördliche Prüfungen erzeugen, Quick Reports, benutzerdefinierte Berichte mithilfe von Vorlagen und projektübergreifende Berichte erstellen sowie terminierte Berichte automatisieren.

Dashboard

Basierend auf der neuesten AJAX-Webtechnologie bieten unsere Dashboards flexible, schnelle und wesentliche Informationen so, wie Sie es wünschen. Mit unserem Drag-and-Drop-Dashboard können Sie die gewünschten Komponenten im gewünschten Format verschieben. Darüber hinaus können Sie benutzerdefinierte gespeicherte Suchkomponenten einschließen und die Ergebnisse von Grafiken und Diagrammen so beschränken, dass nur die wesentlichsten Kategorien wie z. B. die 5 wichtigsten Probleme auf Basis des Zählers angezeigt werden. Außerdem können Sie Projektdaten konsolidieren und Projektgesamtdaten für mehr als ein Projekt gleichzeitig auf dem Dashboard anzeigen.

Analysieren Sie Diagramm- und Grafikdetails auf einfache Weise mit der Analyse-Funktion in Dashboards und Flashboards, und analysieren Sie integrierte und benutzerdefinierte Berichte, ohne zusätzliche detaillierte Berichte erstellen zu müssen. Durch einen einfachen Klick auf einen Balken oder ein Segment werden zugehörige Details automatisch angezeigt und bieten so mehr Übersichtlichkeit und Support-Informationen, so dass Sie bessere Entscheidungen treffen können.

4 Service-Verbesserung

Das Ziel der kontinuierlichen Service-Verbesserung (CSI) besteht darin, IT-Services auf sich ändernde Geschäftsanforderungen auszurichten und die Ausrichtung anzupassen, indem Verbesserungen der IT-Services zur Unterstützung der Geschäftsprozesse identifiziert und implementiert werden. Der CSI-Prozess nimmt die Geschäftsperspektive der Service-Qualität in Bezug auf Verbesserung ein, obwohl der CSI-Prozess darauf abzielt, Prozesseffektivität, Effizienz und Rentabilität der IT-Prozesse über den gesamten Lebenszyklus hinweg zu verbessern. Zur Steuerung der Verbesserung sollte der CSI-Prozess klar definieren, was geregelt und gemessen wird.

Service-Verbesserung

Numara FootPrints bietet integrierte und anpassbare Metriken, Dashboards und umfassendes Reporting für automatisches Verfolgen von Trends, Zeitaufwand, Service-Level-Management und Leistung. Das automatisierte, administrative Flashboard bietet Ihnen eine konsolidierte Anzeige mehrerer Metriken für Service Desk-Aktivität und -Leistung in Echtzeit. Ihre Agents können ihre eigene Aktivität und Leistung mithilfe des anpassbaren Flashboards für den einzelnen Agent anzeigen. Mit Numara FootPrints können Sie Berichte über vollständige Prüfpfade für unternehmensinterne und behördliche Prüfungen erstellen.



Chancen in einer realen Welt

Incident Management – Lösen Sie Incidents schneller mit konfigurierbaren Formularen und leistungsstarkem, mühelosen Workflow

Problem Management – Analysieren Sie die Grundursachen, um verbreitete Probleme zu lösen und das Wiederauftreten von Incidents zu vermeiden

Request Management – Verwalten Sie alle Service-Anforderungen von Kunden, um effektive Service-Bereitstellung zu gewährleisten

Event Management – Überwachen Sie Schlüsselsysteme mit dem Numara Network Monitor, und erstellen Sie automatisch Incidents für maßgebliche Ereignisse in Numara FootPrints

Service Asset und Configuration Management – Verwalten Sie Anlagen mit dem Numara Asset Manager, und visualisieren Sie Beziehungen zwischen Configuration Items und Services mit dem Numara FootPrints Configuration Management

Change Management – Automatisieren Sie unbegrenzte Genehmigungs-Workflows mit vollständigem Prüfpfad und sichere E-Mail-Genehmigungen mit dem Numara FootPrints Change Management

Knowledge Management – Erstellen Sie eine Wissensdatenbank an ergebnisreichen Lösungen mit FAQ-Kategorien mit Analysefunktion und Genehmigungen für Einträge in die Wissensdatenbank

Release und Deploy Management – Planen und terminieren Sie Versionen von genehmigten Änderungen mit Numara FootPrints, und stellen Sie benutzerdefinierte Pakete automatisch mit Numara Deploy bereit

Service Portfolio Management – Entwerfen, genehmigen und verwalten Sie Service-Angebote an Kunden und andere wichtige Interessenvertreter

Service Management – Erstellen, veröffentlichen und bieten Sie eine benutzerdefinierte Auswahl an Services internen und externen Kunden auf Basis ihrer Rollen für durchgehendes Anforderungsmanagement mit dem Numara FootPrints Servicekatalog an

Service Level Management – Setzen Sie vereinbarte Antwort- und Lösungszeiten entsprechend Ihren Service Level Agreements und den zugehörigen Services durch und erstellen Sie Berichte darüber

Service Reporting – Erstellen Sie benutzerdefinierte Trend- und Leistungsberichte mit umfassenden Reporting-Tools, um die fortlaufende Verbesserung Ihrer Service-Bereitstellung zu unterstützen

5 Numara FootPrints Mobile

Mit Numara FootPrints Mobile können Agents wertvolle Zeit sparen und rund um die Uhr den Überblick über die Aufgaben behalten, wo immer sie sich gerade befinden. Für dieses Modul benötigen Sie keine Software von Drittanbietern oder besondere Integrationssoftware. Mit Numara FootPrints Mobile erhalten sie in Echtzeit dynamischen Zugriff auf das Service Desk über den systemeigenen Webbrowser auf ihren Microsoft® Windows Mobile-, RIM® Blackberry®- und Apple® iPhone®-Geräten. Ganz gleich, ob sie im Auto, beim Kunden oder in einer Besprechung sind, die Agents können ohne PC direkt mit Numara FootPrints interagieren, wodurch sie schneller reagieren können und produktiver werden.

Agents können sich jetzt über den Standardbrowser auf ihrem Organizer bei Numara FootPrints anmelden und Probleme erstellen, anzeigen, bearbeiten und abschließen und sich sogar zu Änderungsanforderungen äußern, die ihre Zustimmung benötigen, indem sie anpassbare Vorlagen nutzen, die auf den Workflow Ihrer Organisation zugeschnitten sind und für die keinerlei Programmierung erforderlich ist.

Zeigen Sie mithilfe einer optimierten Benutzeroberfläche für kleine Bildschirme nur die Felder an, die Sie sehen möchten. Dieses benutzerfreundliche Layout lässt sich ohne Programmierung leicht konfigurieren.

Mit dieser Anwendung können Sie Aufgaben, Termine und Kontaktdaten einfach und automatisch mit Ihrem Organizer mithilfe von Numara FootPrints synchronisieren. Laden Sie ausgewählte Probleme und Kontaktinformationen herunter, um sie offline zu verwenden, aktualisieren Sie Informationen über Probleme, schließen Sie Probleme ab, und synchronisieren Sie Kalenderereignisse in beide Richtungen.

Freiheit für Erweiterungen im IT Service Management

Aufgrund der ganz eigenen Web- und Projektarchitektur von Numara FootPrints können Benutzer ihr IT-Service Management leicht erweitern. Wenn es um die Einbeziehung interner oder externer Services geht, glauben wir, dass wir über den intuitivsten, flexibelsten und leistungsstärksten Consolidated Service Desk verfügen, der heute auf dem Markt ist.

Dies wird zusätzlich durch die Tatsache belegt, dass mehr als 80 % unserer Kunden Numara FootPrints für wesentlich mehr Services einsetzen, als ihre ursprünglichen Anforderungen waren.

“80 % unserer Kunden setzen Numara FootPrints für mehr als ihre ursprünglichen Anforderungen ein.”





Numara Software Global Offices

North America

Corporate headquarters
Numara Software
2202 North West Shore Blvd, Suite 650
Tampa, FL 33607

Tel: 813-227-4500
Fax: 813-227-4501
www.numarasoftware.com

United Kingdom

EMEA Headquarters and UK Corporate Sales
Numara Software
Davidson House
Forbury Square
Reading
RG1 3EU United Kingdom

Tel Sales: +44 (0)118 900 0908
info@numarasoftware.co.uk
www.numarasoftware.co.uk

UK Support and Numara Track-It! Sales
The Innovation Centre
Longbridge Technology Centre
1 Devon Way
Birmingham
B31 2TS United Kingdom

Tel Sales: 0800 195 2373
Tel Support: 0800 195 6339
Fax: 0800 195 2385
info@numarasoftware.co.uk
www.numarasoftware.co.uk

Asia Pacific

Australia
Numara Software
Darling Park, Tower 2
201 Sussex Street
Level 20
Sydney NSW 2000 Australia

Tel Sales: +61 (2) 9006 1607
Fax: +61 (2) 9006 1010
info@numarasoftware.com.au
www.numarasoftware.com.au

Central Europe

Germany
Numara Software AG Central Europe
Alte Ziegelei 2-4
51491 Overath

Tel: +49 (0)2204 7398-10
Fax: +49 (0)2204 7398-30
info@numarasoftware.de
www.numarasoftware.de

Austria
Numara Software Central Europe
Hertha-Fimberg-Straße 10/1/201
1100 Wien

Tel: +43 (0)720 5100 77
Fax: +43 (0)720 5100 79
info@numarasoftware.at
www.numarasoftware.at

Switzerland
Numara Software Central Europe
Lindenstraße 26
8008 Zürich

Tel: +41 (0)44 50027 33
Fax: +41 (0)44 50027 30
info@numarasoftware.ch
www.numarasoftware.ch

Czech Republic
Numara Software Central Europe
Kapuzinka 16
CZ-772 00 Olomouc

Tel: +420 587 2090 14
www.numarasoftware.cz

Northern Europe

Nordic Headquarters - Norway

Numara Software Nordic
Luramyrvæien 29
4313 Sandnes

Tel: (+47) 4580 9000
Fax: (+47) 4525 6748
info@numarasoftware.no
www.numarasoftware.no

Southern Europe

France
Numara Software France
Immeuble Booster
2 rue du Rapporteur
BP 59169 St Ouen l'Ae - 95075 CERGY

Tel: 0 810 202 272 (N° Azur)
Fax: 0 810 005 190 (N° Azur)
info@numarasoftware.fr
www.numarasoftware.fr

Spain

Numara Software Spain
Avda Juan Carlos I Nº 40 2º B
28400 Collado Villalba
Madrid

Tel: (+34) 902 107 794
Fax: (+34) 91 851 2265
info@numarasoftware.es
www.numarasoftware.es

Africa

South Africa

Numara Software South Africa
Suite A5 Waverley Court
Kotzee Road
Mowbray 7700

Tel: 0860 686 272 [0860 NUMARA]
Fax: +27 (0) 21 447 6652
sales@numarasoftware.co.za