

## What's New? Numara FootPrints 9

### Anwendungsorientiertes und flexibles IT-Service Management

Numara® Software, weltweit führender Anbieter von anwendungsorientierter Service Management-Software, stellt die neueste Version der preisgekrönten Software Numara FootPrints vor. Numara FootPrints bietet einen großen Mehrwert mit einer hochflexiblen und einzigartigen webbasierten Workflow-Plattform zum Verwalten des Service Desks und zum Automatisieren von Geschäftsprozessen für die IT und mehr. Numara FootPrints 9 bietet eine erhebliche Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit, neuen und erweiterten Support für die IT Infrastructure Library (ITIL®) in der Version 3 sowie leistungsstarke Mobiltechnologie.

### Numara FootPrints 9 Neue Funktionalitäten

- Service Desk on the Go
- Dynamischer Zugriff in Echtzeit von Smartphones
- ITIL v3 Support und Service Katalog
- Proaktive Wartung
- Drilldown Funktionalität in Auswertungen und Dashboards
- Kunden werden als Freigeber inkludiert
- Zusätzliche Report Vorlagen
- CMDB Verbesserungen in der Darstellung
- Web Services unterstützen CMDB
- Verbessertes Wissensmanagement
- Windows 2008 Unterstützung

### ITIL für den Geschäftserfolg

Numara FootPrints 9 bietet praktische und schnelle Befähigung für ITIL v3 für die entscheidenden Prozesse, die Ihre Kundenanforderungen unterstützen. Ganz gleich, ob Sie erst im Planungsstadium sind oder ob Sie Ihr Geschäft vollständig auf ITIL v3 ausrichten, Numara FootPrints bietet unübertroffene Flexibilität und einfache Implementierung.

### Neu! Der integrierte Servicekatalog: Einfache und schnelle Erstellung einer Auswahl an IT-Services, die Sie Ihren Kunden in einer benutzerfreundlichen Oberfläche präsentieren.

**Steigern Sie die Kundenzufriedenheit, indem Sie Ihren Kunden einen Servicekatalog anbieten**, mit dem der Zugriff und die Anforderung von Services einfacher und schneller werden. Mit dem Numara FootPrints Servicekatalog, einem Add-on-Modul für Ihr Service Desk-System, können Ihre Kunden aus einem Katalog alle angebotenen Services mit detaillierten Informationen anzeigen, auswählen und rund um die Uhr über einen beliebigen Webbrowser anfordern. Der Servicekatalog bildet eine wichtige Voraussetzung für die Entwicklung eines serviceorientierten IT-Modells, welches den Kunden eine fantastische Service-Erfahrung bietet.

**Optimieren Sie den Service-Anforderungsprozess** für Ihre internen und externen Kunden mit einem zentralisierten Servicekatalog – dem Herzstück von ITIL® v3. So können Sie bei Service-Anforderungen für alle Services, die Sie anbieten, alles aus einer Hand zur Verfügung stellen – in einem benutzerfreundlichen und verständlichen Format.



Kunden können durch eine ansprechend aufbereitete Auswahl an Services blättern und den Service auswählen, den sie benötigen

**Verwalten Sie Ihre IT- oder Support-Organisation wie ein Unternehmen.** Mithilfe eines reichhaltigen Kundendienstportals, das sowohl einen Katalog des Service-Angebots als auch ein vollständiges Anforderungsmanagement-System bietet, können Sie wesentliche Geschäftserkenntnisse darüber bekommen, welche Services tatsächlich angefordert und bei Ihren Kunden geleistet werden, sowie über Trends bei den Service-Anfragen.

Mit diesen Informationen können IT- und Support-Manager bessere Entscheidungen über Investitionen in Service-Infrastruktur und andere Ressourcen treffen. Ihr Servicekatalog kann auch auf Non-IT-Services erweitert werden, wie z. B. auf das Personalwesen, wo ein Servicekatalog eingesetzt werden kann, um Services für das Anlegen neuer Mitarbeiter bereitzustellen.

**Optimieren Sie die Verwaltung Ihres Service-Angebots** durch Integration mit den Numara FootPrints-Modulen Change- und Configuration Management, um ein durchgängiges Serviceanforderungs-Management zu bieten – vom Service-Design und Angebot über das Bereitstellen von Services bis zur Erfüllung der Kundenanforderung.

**Implementieren und konfigurieren Sie den Numara FootPrints Servicekatalog einfach und schnell.** Mit dem Numara FootPrints Servicekatalog ist das wesentlich einfacher möglich als mit den meisten anderen am Markt erhältlichen Lösungen. Er wird zum benutzerfreundlichen Aushängeschild Ihrer Support-Organisation werden – und das Hinzufügen, Bearbeiten und Schließen von Serviceartikeln innerhalb von Minuten ermöglichen, ohne dass Sie Programmierkenntnisse oder technisches Wissen benötigen.

## Umfassendes Change Management: Steigern Sie den Wert von Change Management- und Genehmigungsprozessen über Ihre gesamte Organisation hinweg.

**Beziehen Sie Ihre Kunden in den Entscheidungsprozess mit ein** und erreichen Sie vollkommene Zusammenarbeit, indem Sie alle Personen, die an Ihren Change Prozessen beteiligt sind, zur Freigabe berechtigen. Mit dem Numara FootPrints- Change Management Modul kann jetzt jeder Freigaben durchführen, einschließlich Ihrer Kunden und deren Vorgesetzte, ohne dass besondere Zugriffsrechte oder Konfigurationen erforderlich sind. Das erleichtert es Ihnen maßgeblich, Änderungsanforderungen über Ihre gesamte Organisation hinweg auszuweiten und zu verwalten.

**Konfigurieren Sie Kundenprofile mit der Berechtigung für Freigabe automatisch und dynamisch** von LDAP/Active Directory, SQL oder dem FootPrints-Adressbuch aus. Kunden und ihre Vorgesetzten können nun die Freigabe über das Kundenportal und per E-Mail erteilen. Mittels Freigaberegeln können der Kunde und sein Vorgesetzter dynamisch und ohne zusätzliche Konfiguration ausgewählt werden, wenn sich Rollen ändern.

**Identifizieren Sie Personen mit Freigabeberechtigung** dynamisch aus benutzerdefinierten Feldern bei komplexeren Genehmigungsprozessen.

## CMDB für alle: Machen Sie Ihre Datenbank für das Konfigurationsmanagement in Ihrem gesamten Unternehmen verfügbar.

**Weiten Sie den Inhalt Ihrer CMDB über Ihre gesamte Organisation hinweg aus**, indem Sie ihn für diejenigen leichter zugänglich machen, die ihn benötigen, und ihn durch präzise Sicherheitsmaßnahmen schützen. Das Add-on-Modul Configuration Management von Numara FootPrints bietet jetzt wahlweise Zugriff auf Positionen in der CMDB basierend auf der Rolle eines Benutzers zusammen mit dem Konfigurationstyp- und Status.

**Im Rahmen eines Change Management-Prozesses können Sie** jederzeit Änderungen oder neue Konfigurationselemente vorschlagen. Vorgeschlagene Änderungen müssen überprüft werden, bevor die CMDB aktualisiert wird, wodurch die Einhaltung Ihrer Change Management Prozesse gewährleistet wird. Eine zusätzliche Funktion automatisiert den Prozess, sobald die Anforderung genehmigt und implementiert ist, und spart so Zeit und Aufwand.



Änderungen von Konfigurationselementen können während dem Betrieb von jedem Anwender durch eine Änderungsanforderung gemacht werden.

**Zeigen Sie mehr Konfigurationselemente und ihre Beziehungen zueinander** mit benutzerfreundlichen Navigationstools an, die eine bessere Anpassung der Bildschirmgröße und dynamische Bewegung durch das Beziehungsdiagramm ermöglichen. Durch die einfache Verfügbarkeit von mehr Details können Organisationen bessere Entscheidungen treffen, und es können Analysen über die Auswirkungen und den Zusammenhang der Daten des Vorfalls erstellt werden.

**Verknüpfen Sie Konfigurationselemente schneller mit Vorfällen, Problemen und Änderungsanforderungen** mithilfe von neuen, verbesserten Schlüsselwort- und Suchkriterien. Sie können außerdem Vorschläge für Änderungen oder für neue Konfigurationselemente machen, selbst wenn Sie keinen direkten Zugriff auf die CMDB haben.

**Integrieren Sie andere Systeme mit der Numara FootPrints CMDB.** Auf die Numara FootPrints CMDB kann über Webdienste unter Verwendung von XML und SOAP zugegriffen werden. Mit diesem Standardverfahren können über andere Applikationen Konfigurationselemente und deren Beziehungen in der Numara FootPrints CMDB erstellt und geändert werden.

## Umfangreiches Wissens-Management: Verbessern Sie die Service Desk-Effizienz durch die Nutzung von entscheidenden Informationen über alle Bereiche Ihres Unternehmens hinweg

**Steigern Sie die Kundenzufriedenheit nachhaltig durch sofortige Problembekämpfung.** Probleme können schneller gelöst werden, indem das Wissen genutzt wird, das bei vorherigen Problemen erworben wurde. Mit Numara FootPrints wird Wissens-Management zur einfachen Lösung von Problemen und nicht zu einer zusätzlichen Aufgabe. Es ermöglicht den Mitarbeitern, schnell und einfach Lösungsbeschreibungen zu erstellen und zentral verfügbar zu machen.

**Verbessern Sie die Qualität und Aktualität von Wissensinhalten**, und verwalten Sie den vollständigen Lösungslebenszyklus vom Beginn bis zur Lösung mit den verbesserten Staging- und Genehmigungsprozessen des Wissens-Managements von Numara FootPrints. Beim Erstellen von Lösungsbeschreibungen durchlaufen diese einen Genehmigungsprozess, um auf Klarheit und Korrektheit überprüft zu werden. Diese Beschreibungen können von Anwendern in Bezug auf ihren Nutzen und Genauigkeit kommentiert werden.

Finden Sie schneller Lösungen, indem Sie sich von den ausgefüllten Vorfalsfeldern leiten lassen, um automatisch relevante und kontextsensitive Lösungen abzurufen.

Überwachen und messen Sie die Fähigkeit der Support-Organisation, Wissen zu erfassen und wiederzuverwenden. Daten zu Aktivitätstrends beim Wissens-Management sowie der individuell Beitrag von Agents bzw. Teams zum Lösungslebenszyklus können mit neuen Berichten einfach dargestellt werden. Damit kann der Beitrag Ihrer Support-Mitarbeiter zum Wissens-Management und die Effektivität der Lösungen in Ihrer Datenbank klar nachvollzogen werden.

## Verbessertes Service-Level-Management: Steigern Sie die Qualität des Service Desks durch exakteres Verwalten von Service Level Agreements.

Stärken Sie Ihre Service-Level-Management Prozesse durch erhöhte Flexibilität, Genauigkeit und Sicherheit. Service Level Agreements können jetzt auf Stundenbasis für bis zu 48 Stunden konfiguriert werden und ermöglichen so ein strafferes Service-Level-Management. SLAs werden häufiger überprüft, wodurch sich Ihre Genauigkeit erhöht. Service Level Agreements sind darüber hinaus sicherer, wenn Agents daran gehindert werden, Informationen willkürlich zu ändern.



## Neu! Service Desk On the Go: Leisten Sie überall und jederzeit Support

Mitarbeiter können in Echtzeit und ohne PC direkt auf Numara FootPrints zugreifen

## Erstklassige Kundenerfahrung

Numara FootPrints 9 bietet neue und verbesserte Methoden, um unsere Kunden bei der Service-Bereitstellung noch effizienter zu unterstützen. Mit den neuen Funktionalitäten Service Desk On the Go, vorbeugende Wartung, einer intuitiver zu bedienenden Benutzeroberfläche und erweiterter Leistung und Skalierbarkeit.

Mit Numara FootPrints Mobil können die Mitarbeiter wertvolle Zeit sparen und rund um die Uhr den Überblick über Aufträge behalten. Für dieses Add-on-Modul benötigen sie keine Software von Drittanbietern oder Spezialsoftware. Mit Numara FootPrints Mobil 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 die Mitarbeiter im Auto, beim Kunden oder in einer Besprechung sind, sie können ohne PC direkt mit Numara FootPrints arbeiten, wodurch sie schneller reagieren können und produktiver werden.

Führen Sie wichtige Support-Funktionen aus, wo immer Sie sich gerade aufhalten. Statt nur ihre E-Mails lesen zu können, können sich die Mitarbeiter über den Standardbrowser auf ihren Handgeräten bei FootPrints anmelden und Probleme erstellen, anzeigen, bearbeiten und abschließen und sich sogar zu Änderungsanforderungen äußern, die ihre Zustimmung benötigen. Dafür nutzen sie anpassbare Vorlagen, die auf den Workflow Ihrer Organisation zugeschnitten sind und für die keinerlei Programmierung erforderlich ist.

Mithilfe einer optimierten Benutzeroberfläche für kleine Bildschirme werden nur die Felder angezeigt, die Sie sehen möchten. Dieses benutzerfreundliche Layout lässt sich ohne Programmierung leicht konfigurieren.

Synchronisieren Sie Aufgaben, Termine und Kontaktdaten einfach und automatisch mit Ihrem bevorzugten Handgerät mit der Funktion Numara FootPrints Sync, die jetzt in Numara FootPrints Mobil integriert ist. 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.

## Neu! Proaktives Service Management: Vermeiden Sie Ausfallzeiten und stellen Sie mit dem neuen Modul für vorbeugende Wartung die Geschäftskontinuität sicher

Mit dem neuen Modul für vorbeugende Wartung machen Sie das Verwalten von wiederkehrenden Services einfacher und steigern deren Qualität. Der Aufwand wird jetzt wesentlich vereinfacht, indem die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit von wichtigen Services sichergestellt ist. Mit einem formellen Prozess zur proaktiven Wartung, in dem Planung und Benachrichtigung automatisiert werden, vermeiden Sie, dass wiederkehrende Service-Anforderungen durch das Raster fallen. Dadurch wird gewährleistet, dass Services, die immer wieder an Ihren Anlagen und Konfigurationselementen erforderlich sind, auch zuverlässig geleistet werden – und unterstützen so Ihre Support-Organisation dabei, vereinbarte Service Level Agreements zu erfüllen.



Eine beliebige Anzahl wiederkehrender Prozesse kann definiert und automatisiert werden, um die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten.

**Entwerfen Sie ganz einfach jede Art von vorab ausgefüllten Mustervorlagen für Service-Anforderungen** einschließlich Datenfelder, der Beschreibung der Aufgabe sowie der Teilaufgaben, um entscheidende Aktionen durchzuführen. Das können z. B. die vierteljährliche Wartung eines Servers, das Zurücksetzen maßgeblicher Passwörter alle 60 Tage und das Durchführen von Sarbanes-Oxley-Audits (SOX-Audits) für bestimmte Systeme alle 6 Monate sein.

**Änderungsanforderungen können durch vorbeugende Wartungsanforderungen** angestoßen und mit einem beliebigen Konfigurationselement in der Numara FootPrints CMDB verknüpft werden. Durch die enge Integration dieses Moduls in die Numara FootPrints-Module Change Management und Configuration Management erhalten Sie einen vollständigen Prüfpfad für alle Service-Anforderungen, die in der Vergangenheit für sämtliche Konfigurationselemente durchgeführt wurden.



Wählen Sie ein Segment oder einen Balken in einer Grafik aus, um die zugehörigen Berichte mittels Drill-down Funktionalität zu analysieren.

## Kontinuierliche Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit: Bieten Sie Ihren Kunden überdurchschnittlichen Service mithilfe eines einfachen Zugangs zu wichtigen Daten und neuen Konfigurationsoptionen.

**Steigern Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeiter** mithilfe von neu optimierten Konfigurationsschirmen und Ansichten im Registerformat für Suche, Berichte, Eskalation, Benutzereinstellungen und Projektoptionen. Die Konfiguration erfolgt intuitiver, und Sie können jetzt ohne Bildlauf schneller und einfacher auf Informationen zugreifen.

**Nutzen Sie Ihr Dashboard besser mit der neuen Dashboard-Komponentenfunktion**, mit der Sie benutzerdefinierte gespeicherte Suchkomponenten einschließen und die Ergebnisse von Grafiken und Diagrammen so beschränken können, dass nur die wesentlichsten Kategorien wie z. B. die 5 wichtigsten Probleme auf Basis des Zählers angezeigt werden. Außerdem können Sie jetzt Projektgesamtdaten für mehr als ein Projekt gleichzeitig auf dem Dashboard anzeigen.

**Greifen Sie auf wichtige Informationen noch schneller über zahlreiche neue, integrierte Berichtsvorlagen und Funktionen** zur Berichterstellung zu wie z. B. Zeitabfragen mit Bezug auf Datum-/Uhrzeitfelder, Berichte auf der Basis des Agents, der das Problem abgeschlossen hat, oder auf der Basis des Abschlussdatums, erweiterte Details in metrischen Berichten über empfangene gegenüber abgeschlossenen Problemen, mehr Details in zeitbasierten metrischen Berichten und anderes mehr.

**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 – damit Sie bessere Entscheidungen treffen können.

**Verbessern Sie die Übersichtlichkeit und das Verständnis von ProblemDetails** mithilfe eines neuen dynamischen Rich-Text-Editors für Farben, Bilder und Diagramme in einer beliebigen Browser-Umgebung einschließlich Windows® Internet Explorer®, Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® und Google® Chrome®. Die Größe der Beschreibungen kann jetzt ebenfalls angepasst werden.

**Nutzen Sie Ihre Ressourcen durch Überprüfung der Verfügbarkeit und Auslastung Ihrer Team-Mitglieder**, und teilen Sie sie einfacher mithilfe einer verbesserten wöchentlichen Kalenderansicht für mehrere Team-Mitglieder ein. Sie können die gesamte Woche auf einem Bildschirm anzeigen und so schnellere und genauere Entscheidungen treffen.

**Richten Sie Ihr System auf Standards für Datenzentren aus, die Windows 2008 erfordern.** Diese Version von Numara FootPrints ist auf Windows 2008 getestet worden und wird voll unterstützt.



Numara Software Global Offices  
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-Firnberg-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