



NUMARA[®]

Track-It![®]

9



Die weltweit am meisten installierte
Help Desk & Asset Management Lösung

Organisieren und verwalten Sie jetzt Ihren Help Desk und Ihre Assets

Numara® Track-It!® ist eine bewährte und umfassende IT-Help Desk- und Asset Management-Lösung, mit der Sie kostengünstig branchenrelevante Best Practices einschließlich ITIL® implementieren können

Bewährt

Hinter jedem erfolgreichen Unternehmen stehen loyale Kunden. Wir verfügen über mehr als 50.000 Installationen bei Kunden weltweit!

Wenn Sie Numara Track-It! implementieren, befinden Sie sich in guter Gesellschaft – unsere Help Desk- und Asset Management-Lösung wird bei mehr als 50.000 Kundeninstallationen weltweit eingesetzt. Ausgezeichneter Service ist Ihnen gewiss; die Bewertungen der Kundenzufriedenheit für Numara Software zählen zu den besten der Branche. Seit 1991 hören wir sorgfältig auf den Bedarf unserer Kunden und stellen eine leistungsstarke Lösung bereit, die deren Anforderungen an IT-Help Desk und Asset Management erfüllt.

Aufbauend auf die preisgekrönten Vorgängerversionen bietet Numara Track-It! 9 branchenführende Funktionen und Funktionalität bei sehr niedrigen Gesamtbetriebskosten. Die Lösung ist skalierbar, um die Bedürfnisse der Kunden zu erfüllen, wenn sich die Geschäftsanforderungen weiterentwickeln.

Umfassend

Ein einzelnes, integriertes System verbessert die Übersicht und Kontrolle. Mit Numara Track-It! ist es nicht erforderlich, zahlreiche nicht integrierte Anwendungen zu verwalten. Alle Anforderungen, die Sie an IT-Help Desk und Asset Management haben, werden durch eine einzige integrierte Anwendung abgedeckt. Sie können sicher sein, dass Sie über eine 360-Grad-Ansicht aller Vorfälle, Probleme, Änderungsanforderungen und Anlagen in einer einzigen Lösung verfügen.

- **Change happens - Manage It!**

Ihre Organisation entwickelt sich ständig weiter und stellt neue Services, Hardware und Software zur besseren Unterstützung Ihrer organisatorischen Anforderungen bereit. Ungeplante Änderungen können Service-Unterbrechungen, entgangene Einnahmen und Unzufriedenheit bei Kunden zur Folge haben. Mangelnde Flexibilität kann Ihre Organisation bremsen. Durch Change Management-Funktionen von Numara Track-It! erhalten Sie die Flexibilität und die Management-Tools, die Sie benötigen. Jeder kann Änderungen von jedem Standort in der Organisation aus verwalten; es sind keine zusätzlichen Lizenzen erforderlich, wodurch Sie Geld sparen.

- **Implementieren Sie Änderungskontrollen**

Eine Änderungsanforderung kann für viele Organisationen unangenehm sein. Änderungen geschehen in IT-Software, -Hardware und -Dokumentation, in Einrichtungen bei Beständen und Geräten, im Einkauf bei finanziellen Genehmigungen und in der Personalabteilung bei Gehältern, Titeln und Standorten. Mit Change Management können Sie laufende Änderungen Ihrer Infrastruktur oder Services kontrolliert verwalten und implementieren. Das Endergebnis sind minimale Service-Unterbrechungen und größere Produktivität.

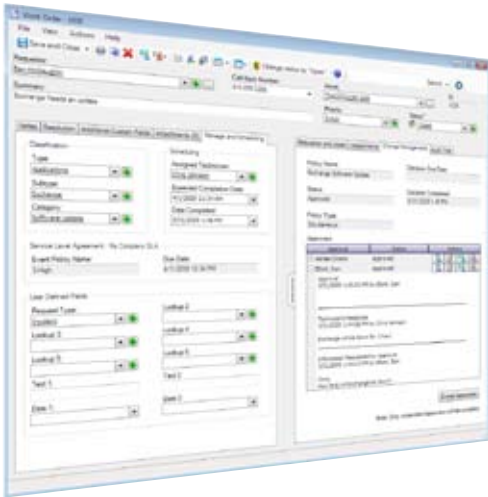
- **Verringern Sie Zeit und Aufwand bei gleichzeitiger Steigerung von Produktivität und Einhaltung der Vorschriften**

Wenn Sie versucht haben, einen wichtigen Änderungsprozess manuell zu verwalten, indem Teammitglieder Papierformulare abzeichnen, wissen Sie, wie schwierig der Prozess werden kann. Numara Track-It! bietet ein praktisches und zentrales Archiv, mit dem Sie automatisch alle Änderungsanforderungen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg einschließlich eines Prüfpfades zu jeder Änderung verfolgen und verwalten können. Wahl- und Genehmigungsprozesse werden basierend auf konfigurierbaren Regeln, die Sie zur Gewährleistung konsistenter und korrekter Änderungsprozesse erstellen, ebenfalls automatisiert.

- **Optimieren Sie Ihre IT-Investition sinnvoll mit einer voll integrierten Change Management-Lösung**

Numara Track-It! Change Management ist voll in die Numara Track-It!-Konsole integriert. So verschwenden Sie keine Zeit mit der Verwaltung anderer Anwendungen, um Ihre Change Management-Aufgaben zu erfüllen. Sie können Zeit sparen, indem Sie alle vorhandenen Informationen in Ihrer Numara Track-It!-Lösung nutzen.





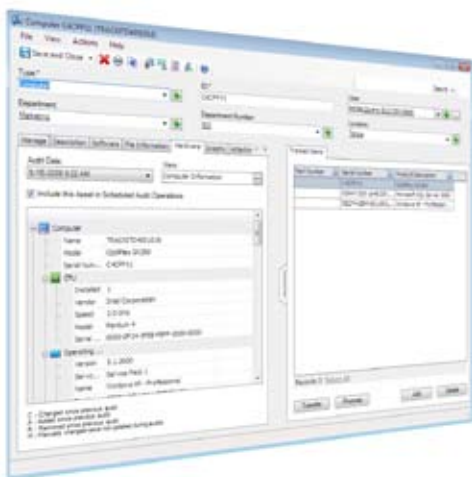
Numara Track-It! bietet ein praktisches und zentrales Archiv, mit dem Sie automatisch alle Änderungsanforderungen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg einschließlich eines Prüfpfades zu jeder Änderung verfolgen und verwalten können.

- **Steigern Sie die Kundenzufriedenheit**

Change Management unterstützt Sie dabei, alle Fakten im Zusammenhang mit einer Änderungsanforderung zu sammeln, die Glaubwürdigkeit und Verantwortlichkeit mithilfe eines Prüfpfades aufzubauen und so eine bessere, konsistentere Service-Qualität zu erzielen.

- **Halten Sie Best Practices im IT-Change Management ein**

Auf der Grundlage der bewährten Best Practices der IT Infrastructure Library (ITIL) unterstützt Numara Track-It! Change Management Qualitätssteigerungen, indem es Unternehmen ermöglicht, ihre vorhandenen Change Management-Prozesse dem ITIL-Rahmenwerk zuzuordnen. Mit Numara Track-It! erhalten Sie Informationen über den Initiator der Änderung, den Grund für die Änderung, die erforderlichen Einnahmen aus der Änderung, die damit verbundenen Risiken und den Verantwortlichen. Während die Änderung den Workflow durchläuft, gewährleistet Numara Track-It! über den gesamten Prozess hinweg einen vollständigen Prüfpfad. Durch Sammeln dieser Daten können Sie die Änderung auf Auswirkungen, Risiken und Vorteile hin analysieren.



Zeigen Sie nach Bedarf alle Computerattribute oder eine sinnvolle Teilmenge zur Unterstützung Ihres Unternehmens an wie z. B. Arbeitsspeicher, Festplatten, installierte Software usw.

- **Senken Sie die Kosten von IT-Services**

Mit einer organisierten Vorgehensweise beim Change Management sparen Sie Geld, weil Sie keine Zeit und keine Ressourcen aufgrund von widersprüchlichen oder schlecht geplanten Infrastrukturänderungen verschwenden. Mit Numara Track-It! Change Management werden durch die Änderung betroffene Personen und Prozesse klar dokumentiert, wodurch Planungen effizienter werden und gewährleistet wird, dass andere Services nicht negativ beeinflusst werden.

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit

- **Steuern Sie die Interaktion mit den Kunden besser, um die Serviceleistung zu erhöhen**

Lassen Sie Ihre Kunden die Kommunikationsform wählen, die ihnen angenehm ist. Mit Numara Track-It! können Kunden auf Self Service rund um die Uhr zugreifen, Arbeitsaufträge per E-Mail einreichen oder telefonischen Support anfordern. Sie können erstklassigen Service bieten, ganz gleich, welchen Interaktionsweg die Kunden wählen.

- **Besorgen Sie sich eine integrierte Help Desk- und Asset Management-Lösung**

Mit den Prüffunktionen von Numara Track-It! können Sie IT-Anlagen in Ihrem Netzwerk ermitteln und Kundenumgebungen erkennen. Ihre Kunden brauchen z. B. dem Support-Techniker keine Informationen über installierte Anwendungen auf ihrem Computer zu geben; der Techniker verfügt über diese Daten bereits vor dem Kundenkontakt.

- **Verkürzen Sie Antwort- und Lösungszeiten mit Service-Level-Managementtools**

Benutzer können Geschäftsregeln für Service Level Agreements (SLAs) mit benutzerfreundlichen, flexiblen Workflow-Vorlagen anpassen. Alle Geschäftsregeln enthalten möglicherweise unterschiedliche Fälligkeitsdaten, Benachrichtigungs- und Eskalationsregeln zur Unterstützung verschiedener Workflows. Ein Arbeitsauftrag für die Geschäftsführung ist z. B. möglicherweise so eingerichtet, dass der Techniker und/oder der Endbenutzer benachrichtigt wird, wenn ein Arbeitsauftrag erstellt wird, geändert wird, überfällig ist und/oder abgeschlossen ist. Darüber hinaus kann der Arbeitsauftrag auch basierend auf Fälligkeitsdaten eskaliert werden.

- **Lösung im First Level durch Nutzung von Knowledge Management**

Knowledge Management ergänzt die Kernprozesse des Help Desk: Incident, Problem, Change und Asset Management. Mit Knowledge Management können Sie sicherstellen, dass zuverlässige und sichere Lösungsinformationen über den gesamten Service-Lifecycle hinweg verfügbar sind und die richtigen Informationen der entsprechenden Ressource zur Verfügung gestellt werden, um sachkundige Entscheidungen zu ermöglichen. Mit Numara Track-It! können Sie Wissen in einer leicht durchsuchbaren Wissensbasis erfassen. Das bedeutet, dass Techniker und Endbenutzer Zugriff auf dieselben Informationen haben.

Automatisieren Sie Ihren Workflow

Automatisieren Sie manuelle Aufgaben durch Anwenden Ihrer eigenen Geschäftsregeln. Erweiterte Benachrichtigungen bieten die Möglichkeit, den Anfordernden, die Techniker und/oder den Techniker, an den eskaliert werden soll, automatisch über verschiedene Stadien eines Arbeitsauftrags (erstellt, geändert, vor Fälligkeitsdatum, überfällig und/oder abgeschlossen) zu benachrichtigen. Mit der Eskalationsfunktion können Warnungen bei Erreichen des Fälligkeitsdatums festgelegt und Eskalationen basierend auf Zeitrahmen für Fälligkeitsdaten durchgeführt werden. Skillbasierte Engines ermöglichen die automatische Weiterleitung eines Arbeitsauftrags. Alle ereignisbasierten Benachrichtigungs-, Eskalations- und Weiterleitungsregeln gelten für Arbeitsaufträge unabhängig davon, ob sie manuell erstellt wurden, per E-Mail oder über webbasierten Self Service empfangen wurden. Ein bestimmter Techniker (Techniker A) kann verschiedenen Typen von Arbeitsaufträgen zugeordnet werden, wie z. B. "Desktop" mit dem Untertyp "Hardware". Wenn der Untertyp jedoch "Software" ist, könnte er automatisch Techniker B zugeordnet werden



Die Administratorkonsole von Numara Track-It! bietet benutzerfreundlichen Zugriff auf alle Konfigurationseinstellungen und ermöglicht eine schnelle, einfache und problemlos Implementierung.

Verbessern Sie den Zugriff und die Personalisierung

Auf den Numara Track-It! Techniker-Client kann leicht zugegriffen werden, er lässt sich einfach bereitstellen und aktualisieren und unterstützt eine Vielzahl von Windows®- Betriebssystemen einschließlich Vista®. Sie können darüber hinaus die Effizienz mit dem Numara Track-It! Field Tech Web steigern, einer plattformübergreifenden, browserbasierten Schnittstelle, mit der Techniker auf Informationen und Lösungen zu Arbeitsaufträgen zugreifen können.

Mit der Dashboard-Funktion können die Help Desk-Mitarbeiter mehr Eigeninitiative entwickeln. IT-Help Desk-Manager und -Techniker können ihre Dashboard-Ansichten personalisieren, um kritische Entwicklungen erkennen und unmittelbar auf sie reagieren zu können.

Außerdem können Sie Strukturansichten flexibel anpassen. Damit können Sie Daten nach Ihren Vorstellungen anzeigen, indem Sie unterschiedliche Ansichten für verschiedene Bedingungen über alle Module hinweg erstellen.

Kostengünstig

Optimieren Sie die Effizienz des Help Desk

Numara Track-It! bietet einen einzigen Zugriffspunkt für alle Incidents, Problems, Changes und Assets. Personen, Prozesse und Wissen an einem zentralen Speicherort zu verwalten, spart Zeit und stellt die richtigen Beziehungen zwischen allen Daten sicher.

- **Automatisieren Sie wiederkehrende Workflows** Sparen Sie Zeit durch Automatisieren von wiederkehrenden Aufgaben und Aktivitäten. Protokollieren Sie schnell und genau Vorfälle zur Unterstützung allgemeiner Aufgaben wie z. B. Zurücksetzen von Passwörtern und Vorlagen für Arbeitsaufträge, die abgearbeitet werden müssen, wenn neue Mitarbeiter eingestellt werden.
- **Erzielen Sie einen schnellen Return on Investment** Zeit- und Geldersparnis sind für Ihre Organisation von Bedeutung. Numara Track-It! kann sehr schnell in Betrieb genommen werden.
- **Senken Sie die Konfigurationszeit** Die Installation und Administration von Numara Track-It! sind assistentenbasiert, wodurch die Implementierung einfach wird. Die Benutzeroberfläche hat ein Erscheinungsbild, das aus Microsoft® Outlook bekannt ist, und ermöglicht Benutzern so ein schnelles Verständnis der verfügbaren Aktivitäten. Mehr als 100 vorkonfigurierte Berichte sind in Numara Track-It! enthalten, einschließlich Grafiken für Inventur, Prüfungen, Software, Help Desk, Einkauf, Bibliothek und Schulung. Die am häufigsten verwendeten Help Desk-Metriken sind sofort einsetzbar.
- **Vereinfachen Sie Ihre Software-Lizenzverwaltung** Mit Numara Track-It! können Sie leicht Anlagen ermitteln, die möglicherweise doppelte Lizenzen oder nicht verwendete und zurückgezogene Softwaretitel haben. Dadurch werden die Kosten von Software-Lizenzverwaltung und Wartung gesenkt. Außerdem können IT-Organisationen dadurch die Verpflichtungen zur Einhaltung von Richtlinien und gesetzlichen Vorschriften leichter erfüllen.

Das Home Page-Dashboard ermöglicht schnelle und einfache Leistungsüberwachung



Best Practices

Damit Ihr Betrieb rentabel bleibt, müssen Sie die IT auf die Unternehmensziele ausrichten und optimale Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Sicherheit und IT-Leistung sicherstellen. Numara Track-It! bietet eine leistungsstarke Workflow-Engine zur Unterstützung der wesentlichen ITIL Best Practices einschließlich Incident, Problem, Change und Asset Management-Funktionen. Wenn auch gut ausgebildete Mitarbeiter und definierte Prozesse wichtig sind, so ist doch eine umfassende Lösung entscheidend.

Durch die Implementierung einer umfassenden Lösung zur Unterstützung bewährter Prozesse erreicht Ihre Organisation:

- **Verringerung unwirtschaftlicher Prozesse in der IT**
Durch Automatisieren der entscheidenden Geschäftsprozesse sparen Sie Zeit und Geld, und mit einer integrierten Vorgehensweise beseitigen Sie die desorganisierte Bearbeitung wiederkehrender Abläufe. Mit Numara Track-It! arbeiten Sie effizienter da ITIL Best Practices unterstützt werden.
- **Erfolgreiches Durchführen entscheidender Managementaufgaben**
Die Implementierung von ITIL Best Practices erfordert die richtige Mischung aus Automatisierung, Technologie und Prozessen. Numara Track-It! bietet Ihnen die Tools, die Sie zum Verwalten von Incidents, Problems, Changes und Assets benötigen mit äusserst geringem Konfigurationsaufwand.
- **Reduktion der wiederkehrenden Incidents**
Eine dauerhafte Lösung anstatt einer einmaligen Problembehebung zu entwickeln, ist effizienter und trägt zur Vermeidung wiederauftretender Vorfälle bei. Verwalten Sie Help Desk-Vorfälle und -Probleme mit ITIL Best Practices, und Sie verringern proaktiv die Auswirkungen von Incidents und erhöhen die Systemverfügbarkeit.

Best Practices tragen dazu bei, dass Ihr Betrieb problemlos funktioniert, und beseitigen überflüssige Tätigkeiten, integrieren zentrale Prozesse, unterstützen Sie dabei, aus früheren Erfahrungen zu lernen, und ermöglichen die Bereitstellung erstklassiger IT-Services. Besorgen Sie sich das Tool, das minimale Konfigurationszeit erfordert und maximalen Support bietet. Besorgen Sie sich Numara Track-It!

Numara Track-It!:

- **Ist in fünf Sprachen verfügbar**
Englisch, Französisch, Deutsch, Spanisch und Portugiesisch
- **Ist weltweit bei Kunden installiert und unterstützt ein breites Spektrum von IT-Assets, von einigen wenigen Computern bis zu zehntausenden Assets weltweit**
- **Wird in zahlreichen Branchen einschließlich Bildungswesen, Gesundheitswesen, Produktion, Rechtswesen, Behörden und anderen eingesetzt**

Integrierte Module:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| • Help Desk | • Schulung |
| • Inventarisierung & Audit | • Wissensbasis |
| • Change Management | • Berichte |
| • Beschaffung | • Dashboard |
| • Bibliothek | • Home Page |

Add-On Modules

Wenn Ihr Geschäft wächst, passt sich Numara Track-It! an, um Ihre neuen Anforderungen zu erfüllen, und bietet flexible Module, die zum weiteren Ausbau der Lösung hinzugefügt werden können.

Numara Deploy

Erstellen und verteilen Sie Pakete zum Installieren und Aktualisieren von Software-Anwendungen auf Windows®-Laptops, -PCs- oder -Servern.

Numara Patch Manager

Suchen Sie automatisch Windows-Sicherheitspatches, und stellen Sie diese über eine zentrale Konsole für Server und Arbeitsstationen bereit.

Numara Network Monitor

Ermöglichen Sie Technikern, den Zustand, die Verfügbarkeit und die Leistung des Netzwerks zu überwachen.

Numara Remote

Ermöglichen Sie Technikern, aus Numara Track-It! Dateien von einem Remote-Standort aus zu kontrollieren oder auf ein bzw. von einem Windows-System zu übertragen.

Numara Industry KnowledgePaks

Bieten Sie Help Desk-Technikern und -Benutzern Zugriff auf eine zentrale und umfassende technische Support-Datenbank.

Numara Track-It! Mac® Audit

Führen Sie Netzwerkprüfungen auf Macintosh®-Systemen durch, und binden Sie diese Informationen in das Numara Track-It!-Inventar ein.

Numara Track-It! Bar Code

Erkennen, überprüfen und übertragen Sie jede Anlage korrekt, schnell und einfach.

Numara Track-It! Survey

Messen Sie die Endbenutzer-Zufriedenheit mit den Help Desk-Services mithilfe dieser webbasierten Anwendung.

Numara Track-It! Recurring Work Order

Legen Sie wiederkehrende Arbeitsaufträge schnell und einfach vorab an.



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-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

Northern Europe

Nordic Headquarters - Norway

Numara Software Nordic
Luramyrveien 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 N° 40 2° 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