



## Unterstützung eines Self-Service-Supportmodells und Senkung der IT-Betriebskosten

Die Kundenzufriedenheit ist für jedes Unternehmen einer der wichtigsten Aspekte, ebenso wie das Erfüllen von Erwartungen und die Reduktion von Kosten ohne Beeinträchtigung der Servicequalität. Ein Servicekatalog bietet Kunden ein Fenster zu Ihren IT- und Geschäftsdienstleistungen, indem sie die IT-Services einfach einsehen und verstehen können.

### Numara® FootPrints® Service Catalog Manager – Vorteile

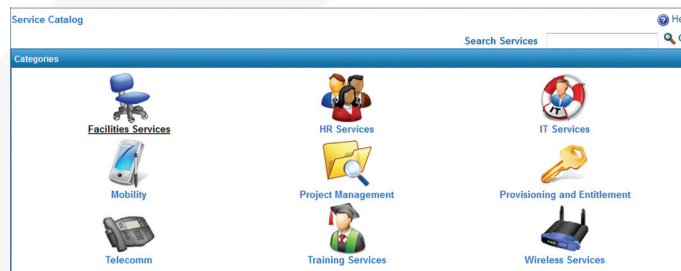
- ❖ Kostenkontrolle und Nachweis der Mehrwerte für Self-Service-Supportmodelle
- ❖ Verbesserung der Kundenbeziehungen mit einem transparenten Überblick über die angebotenen Services, wobei Kunden rund um die Uhr den für ihre jeweiligen Geschäftsbedürfnisse geeigneten Service auswählen können
- ❖ Reduktion der Ineffizienzen beim IT-Service und Neuzuweisung früherer Ressourcen des Serviceanfragemanagements an kritische Geschäftssysteme
- ❖ Implementierung eines benutzerdefinierten Servicekatalogs – schnell und ohne teure Berater oder Programmierer
- ❖ Automatisierung des Änderungsprozesses, der durch die einfache Service-Einführung genehmigt und dem Benutzer bereitgestellt wird
- ❖ Lieferung des passenden Services zum richtigen Zeitpunkt, ohne Unterbrechung oder Ausfallzeit für den Benutzer

Im Rahmen der Bemühungen von IT-Organisationen, die Ausgaben einzudämmen, Mehrwert und die Ausrichtung am Geschäft nachzuweisen, haben sich Servicekataloge zum Herzstück des IT-Managements entwickelt. Bei der Ausrichtung der IT und Unternehmen an einem stärker Self-Service orientierten Ansatz, sind diese Servicekataloge die nächste Generation des Supports. Kunden erhalten nun ein umfassendes, visuelles und benutzerfreundliches Fenster zu Ihren IT- und Geschäftsdienstleistungen und können dabei ein Self-Service-Supportmodell nutzen.

Die Servicekataloge von heute bieten eine einfach zu verwendende, visuelle Liste mit Services. Hier können die Mitarbeiter bzw. Kunden mit der Organisation kommunizieren, um beispielsweise Anfragen oder Anliegen bezüglich eines neuen Laptops oder die Aufnahme eines neuen Mitarbeiters in die Abteilung zu bearbeiten. Jeder im Katalog aufgeführte Service umfasst u. a.:

- ❖ einen visuell orientierten Überblick des Service und der Service-Beschreibung
- ❖ Zeitrahmen für die Leistungserfüllung bzw. Service Level Agreements
- ❖ die Namen der Personen, die zur Verwendung/Überprüfung des Services berechtigt sind
- ❖ Service-Kosten
- ❖ Methode der Leistungserbringung

Mit Numara FootPrints Service Catalog Manager lässt sich die Darstellung Ihres Servicekatalogs auf einzelne Benutzerkreise ausrichten. Erstellen Sie sowohl technische Darstellungen des Servicekatalogs als auch solche für Geschäftsprozesse, damit jede Gruppe nur die für sie relevanten Daten zu sehen bekommt. Für den Zugriff auf diese Ansichten ist lediglich ein gewöhnlicher Webbrowser erforderlich. Damit können Ihre Benutzer die verfügbaren Services einsehen, Services anfordern und den Status von Anfragen verfolgen, egal, wo sie sich gerade befinden und welches Endgerät sie nutzen.



Mit der Benutzerfreundlichkeit und dem Self-Service-Ansatz von FootPrints Service Catalog Manager können Sie ab sofort:

- ❖ die interne und externe Kommunikation optimieren
- ❖ die Bedürfnisse Ihrer Kunden und Benutzer besser erfüllen
- ❖ IT-Ressourcen in kritische Geschäftsbereiche verlagern
- ❖ die IT-Betriebskosten reduzieren

Die vorgefertigten und benutzerspezifisch definierbaren Berichte von FootPrints Service Catalog Manager befreien Sie von der Ungewissheit in Ihrem Entscheidungsprozess. Sie und Ihr Managementteam erhalten bei Bedarf stets die Datentrends und Leistungsmetriken, die Sie benötigen.

Mit Numara FootPrints Service Catalog Manager nimmt auch der manuelle Eingriff ab. Mit dem Interactive – Dynamic Workspace Designer haben Administratoren nun Zugang zu einem visuellen, schnellen und umfassenden Tool zur Konzipierung und Erstellung anpassbarer Inhalte, Formulare und Prozesse. Da für die Bearbeitung von Servicemanagement-Anfragen insgesamt weniger menschliche Interaktion erforderlich ist, können Sie diese Ressourcen Projekten widmen, die der Vorausplanung dienen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

## Numara FootPrints Service Catalog – Produktmerkmale

### Konfigurierbar und flexibel

Einfache und schnelle Bereitstellung gebrauchsfertiger Servicekatalog-Vorlagen bzw. Erstellung eigener Vorlagen.

### Verwaltung von Services

einfache Kategorisierung und Beschreibung von Services, Konfiguration von Serviceattributen und Assoziierung von zugehöriger Dokumentation Sicherstellung der Servicequalität durch Hinzufügen von Grafiken, die Services und/oder Assets darstellen Erstellung benutzerdefinierter Ansichten des Servicekatalogs, um auf die Bedürfnisse des Betrachters einzugehen, z. B. technische, geschäftliche und Benutzer-Ansichten

### Unterstützung von Automatisierung und Servicepaketen

Unterstützung der Automatisierung durch definierte Geschäftsregeln und Workflows. Anordnung der Services in logischen Gruppen oder Hierarchiestrukturen, anhand derer Servicepakete zusammengestellt werden können, die für Ihre Kunden und Ihr Geschäft relevant sind

### Unterstützung von Service Level Agreements

Verknüpfung der Services mit den entsprechenden Service Level Agreements, um die Kundenerwartungen zu verwalten und die Erfüllung von Anfragen an den Zielen zu messen

### Benutzerfreundliche Web-Schnittstelle

Zugang zu einem Self-Service-Portal für Kunden als integrierte Anlaufstelle für alle IT-Services Kunden können den Katalog durchblättern, Services beantragen und den Status der Anfrage während des gesamten Lebenszyklus' beobachten

### Integration von FootPrints Configuration Manager, Change Manager & FootPrints Asset Core, Deployment Manager

Anders als andere Lösungen werden die Services in Ihrem Servicekatalog automatisch in die Konfigurationsmanagement-Datenbank aufgenommen und erleichtern dadurch die Zuordnung von Konfigurationselementen zu den Services, die sie unterstützen. Darüber hinaus können Anfragen durch einen Änderungsmanagement-Prozess geleitet werden, wobei bei einem aktiviertem Asset Core Deploy Manager die Bereitstellung automatisch erfolgt!

### Reporting

Informieren Sie das Management automatisch mit Datentrends und Leistungskennzahlen, die für das Treffen wichtiger Entscheidungen notwendig sind.

### Die Freiheit, einfach... zu wählen

FootPrints Service Catalog Manager ist Bestandteil einer vollständig integrierten IT-Operations-Management-Lösungsreihe. Jedes einzelne Produkt widmet sich der Automatisierung und Optimierung eines bestimmten IT-spezifischen Problems, damit Sie Kosten senken und das Serviceniveau steigern können. Die Technologiefamilie wurde von Grund auf als modulares und gleichzeitig integriertes System konzipiert und bietet eine einzige, einheitliche Lösung zur Vereinfachung verschiedenster, komplexer Client-Lifecycle- und Servicemanagement-Anforderungen.

### Stellen Sie sich vor... Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Entscheiden Sie, welche Komponenten und Produkte für Ihr Unternehmen relevant sind.
- Verwalten Sie unterschiedliche Plattformen von einer einzigen Konsole aus.
- Investieren Sie in ein einziges Produkt, in eine Lösungsfamilie mit mehreren Produkten oder in die gesamte Suite.
- Kaufen Sie, was Sie benötigen und nicht, was der Anbieter vorschreibt.

Weitere Informationen zu den Mindestanforderungen für die Nutzung von FootPrints Service Catalog Manager erhalten Sie online in unserem Dokument „Technische Daten“.

### FootPrints family

- FP Incident&ProblemManager
- FP ChangeManager
- FP ConfigurationManager
- FP ServiceCatalogManager**
- FP InventoryManager
- FP RemoteManager
- FP DeploymentManager
- FP PatchManager
- FP DeviceManager
- FP VulnerabilityManager
- FP ComplianceManager
- FP PowerManager
- FP MigrationManager

## Über uns

Numara® Software ist ein führender Anbieter integrierter IT Management-Lösungen für Desktop Management, PC-Lifecycle-Management, Sicherheits- und Lizenzmanagement, Help Desk und Service Desk. Die Produkte von Numara® FootPrints® und Numara® Track-It!®, die zur Optimierung des IT-Managements konzipiert sind, werden weltweit an über 50.000 Kundenstandorten zur Unterstützung von nahezu 20 Millionen IT-Assets eingesetzt.



freedom  
to simply choose  
the right solution for you