



Was gibt es Neues bei Track-It!® 10.5?

Track-It! 10.5 baut seine Position als eine der führenden IT-Help Desk- und Asset Management-Lösungen für kleine bis mittlere Unternehmen aus, indem sie nun auch mobil einsetzbar ist. Track-It! ermöglicht es den IT-Abteilungen, ihren Help Desk besser zu steuern und die Funktionen von Track-It! auch von unterwegs zu nutzen.

NEU! Track-It! Mobile – Organisieren und verwalten Sie Ihre Arbeitsaufträge jederzeit und überall

Die aktuelle Version der preisgekrönten Track-It!®-Software bietet eine mobile Web-Erfahrung der neuen Art, noch benutzerfreundlichere Installationsoptionen, eine optimierte Bedienung und Verbesserungen bei der Produktivität. Track-It! ist das gleiche Qualitätsprodukt, das Sie bereits kennen, doch dank seiner neuen und überarbeiteten Funktionalität können Sie nun Ihre IT-Managementfähigkeiten beschleunigen.

Nutzen Sie die leistungsstarken Funktionen von Track-It! nun auch von unterwegs mit Track-It! On the Go!

Greifen Sie über den Webbrowser Ihres Mobilgeräts auf Track-It! HelpDesk zu, um Ihre Arbeitsaufträge zu verwalten und bequem von unterwegs auf Lösungen zuzugreifen. IT-Mitarbeiter können nun ihren Service für die Endnutzer mit den vollständig integrierten Help Desk-Funktionen von Track-It! entweder von ihrem Desktop oder von unterwegs aus organisieren und verbessern. Track-It! 10.5 ist mit einer neuen Benutzeroberfläche für Mobilgeräte ausgestattet, die den Zugriff auf Track-It! HelpDesk für iPhone, iPad und Android-Geräte ermöglicht.

Nutzen

- **Webbasierter Zugriff:** Ein einziger webbasierter Zugriffspunkt für die täglichen Aufgaben der Help Desk-Mitarbeiter ermöglicht das Identifizieren mobiler Geräte und zeigt eine mobile Benutzeroberfläche an, die speziell auf die kleineren Bildschirme von Mobiltelefonen zugeschnitten ist.
- **Help Desk-Aufgaben:** Techniker können Arbeitsaufträge von ihrem mobilen Webbrowser aus absenden, lesen, bearbeiten und schließen.
- **Lösungen:** Techniker können Lösungen vom Track-It! HelpDesk anzeigen und für eine schnelle und einfache Dokumentation in Arbeitsaufträge integrieren.
- **Webbasierter Client:** Ein webbasierter Client sorgt für Konstanz und einfachen Zugriff. Alle Benutzer der verschiedenen Mobilgeräteplattformen verwenden die gleiche Benutzeroberfläche. Ein Herunterladen oder eine Client-Installation ist nicht erforderlich. Navigieren Sie einfach im Browser Ihres Mobilgeräts zur URL von Track-It! Web.

NEU! Retire Assets – Track-It! Asset Management

Ihre IT-Mitarbeiter müssen in regelmäßigen Abständen IT-Ausrüstung ersetzen. Computer fallen aus oder werden nicht länger benötigt, Switches und Router gehen kaputt und im Falle von Laptops oder anderen tragbaren Geräten entwickelt sich die Technologie so schnell weiter, dass häufig Aufrüstungen oder Ersetzungen vorgenommen werden müssen. Wenn dann die mangelhafte Ausrüstung ersetzt und die Datensätze der alten Assets aus dem Bestand gelöscht wurden, fragt Sie plötzlich ein Mitarbeiter der Finanzabteilung nach dem Wert oder anderen Kaufinformationen gerade dieser alten Assets, über die Sie nun keine Daten mehr haben. Klingt vertraut?

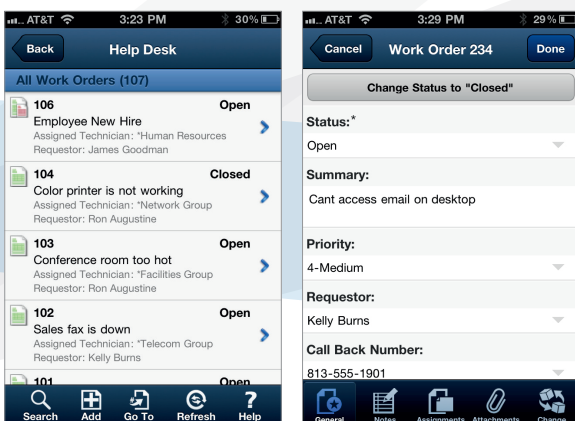
Behalten Sie den Überblick über Assets und Compliance

Die meisten Unternehmen sind verpflichtet, auch nach dem Ausmisten von IT-Assets die Aufzeichnungen über diese weiterhin aufzubewahren. In einigen Fällen müssen die Unternehmen diese Daten sogar viele Jahre lang aufbewahren. Dies kann bei Systemen mit Track-It! Audit- oder Track-It! Remote-Lizenz schwierig sein, da ein Element, solange es sich als aktives Asset im System befindet, eine Lizenz verwendet. Dieses Problem wird durch die Funktion Retire Assets gelöst.

Mit Retire Assets können Sie ausgemusterte Assets innerhalb von Track-It! Inventory kennzeichnen und alle alten Kauf- und Hardwareinformationen beibehalten, während Sie gleichzeitig die Softwarelizenzen sowie die Track-It! Audit- und Track-It! Remote-Lizenzen freigeben. Sobald ein Asset als ausgemustert gekennzeichnet ist, wird sein Status eingefroren und der Datensatz wird schreibgeschützt. Alle Daten sowie Datum und Uhrzeit der Ausmusterung werden gespeichert.

Nutzen

- Deutliche Reduzierung der für die Verwaltung ausgemusterter Assets und Lizenzen außerhalb von Track-It! aufgewendeten Zeit
- Compliance hinsichtlich Ihrer Asset-Bestände und der Finanzbuchhaltung
- Verwaltung aller Bestände an einem zentralen Speicherort für effiziente Compliance und Berichterstellung
- Möglichkeit zur Neuweisung von Track-It! Audit- und Remote-Lizenzen an neue Rechner



NEU! Email Conversation Management – Track-It! Help Desk

Mit Track-It! 10.5 können Sie Ihren Kundenservice und die Auftragsverfolgung weiter verbessern, indem Sie sämtliche E-Mail-Kommunikation zwischen Nutzern und den mit der Problemlösung beauftragten Technikern erfassen. Heute erfolgt ein Großteil der Kommunikation zwischen Endnutzern und Help Desk per E-Mail. Wenn diese E-Mails vom E-Mail-Client des Nutzers oder Technikers gesendet werden, verlieren sie sich auf verschiedenen Servern, auf lokalen Rechnern des Endnutzers oder irgendwo in der Cloud. Mit Track-It! Email Conversation Management werden die E-Mail-Nachrichten von Track-It! gesendet und empfangen und den entsprechenden Arbeitsaufträgen in der Reihenfolge ihrer Bearbeitung zugewiesen. Auf diese Weise entsteht ein lückenloser Verlauf der mit einem bestimmten Problem verbundenen Kommunikation.

Nutzen

- Beibehaltung der Kontrolle über die E-Mail-Kommunikation zwischen Endnutzern und Help Desk und somit Sicherstellung von Effizienz in Kommunikation und Kundenservice
- Vermeidung von verlorenen Help Desk-Anfragen und somit höhere Kundenzufriedenheit und Produktivität
- Weniger Zeitaufwand für die Suche nach E-Mail-Threads und Nutzeranfragen
- Mehr Kundenzufriedenheit, da genau das erfasst wird, wonach der Nutzer fragt, selbst wenn bei einem nachfolgenden Gespräch nach etwas anderem verlangt wird; alles wird im Arbeitsauftrag erfasst
- Weniger Supportprobleme bei der Verknüpfung des Help Desks mit mehreren E-Mail-Plattformen. Track-It! versendet alle E-Mails, sodass Techniker den von ihnen bevorzugten E-Mail-Client verwenden können.
- IT-Techniker können Nachrichten von einem beliebigen Computer mit Zugang zu Track-It! an Endnutzer senden; die Installation eines E-Mail-Clients ist nicht erforderlich.

Verbesserte Leistung in Track-It! Remote

Track-It! Remote wurde für eine noch bessere Leistung und Benutzerfreundlichkeit unter Windows® 2008 und Windows® 7 aktualisiert. Zu den Verbesserungen gehört auch eine Funktion, die Sitzungen automatisch neu verbindet, wenn die Verbindung bei der An- und Abmeldung bei Windows® 2008 verloren geht.

Die Installation ist schneller und einfacher als je zuvor

Obwohl die Track-It!-Lösungsfamilie schon immer einfach zu installieren und implementieren war, arbeiten wir stets daran, den Installationsprozess mit jeder neuen Version hinsichtlich Verlässlichkeit und Benutzerfreundlichkeit noch weiter zu verbessern.

Nutzen

- Keine unnötigen Verzögerungen durch Probleme bei der Installation
- Kosteneinsparungen, verbesserte Kommunikationen und Ergebnisse bei der Kundenzufriedenheit bemerken Sie schneller als je zuvor.
- Schnelle und einfache Inbetriebnahme mit einer neuen Installation von Track-It!
- Aktualisierung vorhandener Track-It!-Versionen mit äußerst geringer Unterbrechung Ihres Help Desk-Betriebs

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 der Numara® FootPrints®- und Numara® Track-It!®-Lösungsfamilien, 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