

helpLine Professional Server

Die umfassende ITSM-Lösung nach ITIL V3

Maximieren Sie den Wert Ihrer IT

Mit helpLine vom User Helpdesk zum Business Service Management

Mit 10 nach PinkVERIFY zertifizierten ITIL V3-Disziplinen ist der helpLine Professional Server eine der führenden IT Service Management Lösungen weltweit. Unsere Kunden nutzen helpLine, um ihre IT Services im Sinne eines konsequenten IT Business Alignments zu managen, zu automatisieren und kontinuierlich zu verbessern.

Die besondere Stärke des helpLine Professional Servers liegt in der konsequenten Automatisierung des operativen Servicebetriebs. Eine sichere Basis dafür bieten das dynamische Service Portfolio Management und ein intelligentes Service Asset und Configuration Management. Mit der einzigartigen helpLine Prozesssteuerung lassen sich weitere Mehrwerte generieren – weit über das ITSM hinaus. So wird die Wertschöpfung der IT Organisation gesteigert und ihre Leistungen unternehmensweit sichtbar.

Profitieren Sie von 15 Jahren Erfahrung im IT Service Management und nutzen Sie den helpLine Professional Server, um mit Ihrer Serviceorganisation kundenorientierte und wettbewerbsfähige Business Services zu erbringen!

Services aktiv gestalten

Eine wichtige Verantwortung der IT Strategie ist das Design und die kontinuierliche Weiterentwicklung eines konkreten Angebots von IT Services für das Business. Gerade im Bereich des Service Designs werden mit ITIL V3 neue, noch stärker am Business ausgerichtete Vorgehensstandards definiert. Mit einem innovativen Service Portfolio Management bietet Ihnen der helpLine Professional Server wirkungsvolle Methoden, um die Ergebnisse des Service Designs optimal in die tägliche Praxis des IT Service umzusetzen. Über das zertifizierte helpLine Service Catalogue Management bilden Sie Ihr Angebot an Business Services transparent für alle am Serviceprozess Beteiligten wie Kunden, Servicemitarbeiter oder Dienstleister ab. Business Services werden in Relation zu den darunter liegenden Technical Services dargestellt. Alle Verträge, die Sie mit Kunden oder internen bzw. externen Lieferanten abschließen, um die Details der Services zu definieren, können Sie im helpLine Professional Server als Service Level Agreements, Operational Level Agreements oder Underpinning Contracts hinterlegen. Mit dem

Die Vorteile

Beratung mit Erfolgsgarantie

Unsere erfahrenen ITIL-Spezialisten unterstützen Sie mit dem Knowhow aus Hunderten von ITSM-Projekten bei der Gestaltung Ihrer Lösung. So stellen Sie den langfristigen Erfolg Ihres ITSM-Systems sicher.

helpLine User Experience

Sie betreiben alle benötigten Prozesse, die Verwaltung von Services und CMDB sowie das Auswertungsframework in einer einheitlichen Oberfläche, die allen Anforderungen des modernen Softwarenutzers gerecht wird.

Individuell

Sie möchten innovative Prozesse etablieren, modernste CIs einführen oder neue SLAs pflegen? – Der helpLine Professional Server ist offen für Ihre individuellen Bedürfnisse oder neue Herausforderungen Ihres Business.

Transparent

Mit den Auswertungsmechanismen des helpLine Professional Servers weisen Sie die Wertschöpfung der IT für das Business nach und schaffen im gesamten Unternehmen eine erhöhte Wahrnehmung für Ihre erstklassige Leistung.

Kontrolliert

Führen Sie Änderungen und Verbesserungen kontrolliert durch, um Störungen zu vermeiden und Compliance-Anforderungen gerecht zu werden!



Zertifizierte ITIL-Unterstützung

- Incident Management
- Request Fulfillment
- Event Management
- Knowledge Management
- Service Asset & Configuration Management
- Change Management
- Problem Management
- Service Portfolio Management
- Service Level Management
- Service Catalogue Management

helpLine Workflow Design für Ihren individuellen Servicemehrwert!

Abb. 1: helpLine Professional Server – zertifizierte ITIL V3-Prozesse mit Mehrwert

helpLine Professional Server

Prozesstreue und Transparenz im ITSM

helpLine Service Portfolio Management schaffen Sie eine umfassende Basis für hochwertige und effiziente Business Services und sorgen dafür, dass die Menschen, die in Business und IT den Service leben, dieselbe Sprache sprechen.

Servicebetrieb automatisieren

Die meisten Organisationen verfolgen mit der Orientierung Ihrer IT Services an ITIL zwei zentrale Ziele: Zum einen sollen durch die Nutzung von Best Practices definierte Qualitätsstandards der Business Services zuverlässig eingehalten werden. Zum anderen beabsichtigt man, effizientere Prozesse und damit langfristig Kostenvorteile zu erreichen. Diese beiden Ziele werden durch die Automatisierung reproduzierbarer Serviceprozesse mit dem helpLine Standard Server maßgeblich unterstützt. Mit dem helpLine Professional Server steuern Sie die wesentlichen Prozesse im IT Service – Incident Management, Problem Management und Change Management – über eine einzige, intuitive Lösung. Selbst in ITIL V3 neu aufgesetzte Prozesse wie das Request Fulfillment, das Event Management und das Knowledge Management sind in den helpLine Professional Server integriert. So schaffen Sie eine proaktive Servicestruktur, in der Sie Ausfallzeiten minimieren, Störungen schnell beheben und die Anforderungen des Business umfassend erfüllen.

Jedes CI zuverlässig nachweisen

Einen weiteren wesentlichen Beitrag zur Leistungsfähigkeit des IT Service Managements liefert der helpLine Professional Server mit seinem umfangreichen Service Asset und Configuration Management. Unterstützt durch eine moderne Data Exchange Architektur bilden Sie damit alle wesentlichen Informationen der Configuration Management Database (CMDB), bzw. des Configuration Management Systems in einem zentralen Datenmodell ab. Servicebe-teiligten steht eine integrierte Sicht auf

Business Services, Technical Services und die zugrundeliegende Infrastruktur mit ihren Verknüpfungen zur Verfügung. Die übersichtliche Darstellung unterstützt die unterschiedlichen Serviceprozesse im gesamten Service Lifecycle. Im helpLine Professional Server definieren Sie komfortabel Ihre Configuration Management Baselines. Durch das automatische Logging von Änderungen und die Möglichkeit zu Soll/Ist-Vergleichen steuern Sie Änderungen an CIs mit helpLine kontrolliert und vermeiden Störungen. Durch die geschützten Änderungsprozesse und stets aktuelle Bestandsnachweise werden Sie damit aktuellen Compliance-Anforderungen gerecht.

Leistungen messen und verbessern

Mit dem Prozess des Continual Service Improvements empfiehlt ITIL Maßnahmen zur permanenten Verbesserung der Services. Dieser Prozess setzt die konsequente Überwachung der Serviceleistung anhand definierter Ziele voraus. Mit dem helpLine Professional Server verfügen Sie über ein klares und einheitliches Messsystem, mit dem Sie die Serviceleistung gezielt anhand der relevanten Kriterien überwachen können. Im helpLine Professional Server legen Sie individuelle KPIs (Key Performance Indicators) gemäß Ihrer Zielsetzungen fest, zum Beispiel die prozentuale Verfügbarkeit eines Service oder eine maximale Anzahl von Störungen im Monat. Anhand dieser Parameter überwacht helpLine die Serviceprozesse und liefert alle maßgeblichen Informationen für die Analyse der Service Performance. Auf dieser Basis erhalten Sie eine Übersicht über die Vertragstreue Ihrer internen und externen Dienstleister und können bei Fehlentwicklungen steuernd eingreifen. Der Business Value Ihrer Serviceleistungen wird über das Reporting nachweisbar. Durch eine konsequente Auswertung der gewonnenen Daten steigern Sie die Prozess- und Kosteneffizienz des IT Service Managements erheblich!

Individuelle Mehrwerte schaffen

Eins ist nach unserer langjährigen Erfahrung ganz sicher: Unternehmen richten sich weltweit nach den ITIL-Standards; doch jede Organisation setzt Ihre eigenen Schwerpunkte. Selbst wenn die Abbildung von Prozessen unterschiedlicher Firmen sich auf dem Papier gleicht, unterscheidet sich der Grad der benötigten Toolunterstützung im Servicebetrieb oft erheblich. Darum ist der helpLine Professional Server so konzipiert, dass alle Prozesse auf Ihre speziellen Anforderungen hin angepasst werden können – egal, ob es nur um einzelne unternehmensspezifische Begrifflichkeiten geht, die abgebildet werden sollen, oder um komplexe zusätzliche Teilprozesse, zum Beispiel einen dedizierten Genehmigungsprozess für eine besonders sicherheitssensible Abteilung, der im Change Management berücksichtigt werden muss. Mit dem helpLine Professional Server haben Sie die Freiheit, alle Prozesse und natürlich auch die zugrundeliegenden CI- oder Servicedefinitionen jederzeit nach Ihren Anforderungen anzupassen. Und: Die einzigartige Stärke des helpLine Professional Servers in der Automatisierung von Workflows können Sie auch für IT-fremde Prozesse nutzen. Dabei profitieren Sie von der intelligenten helpLine Software-Architektur. Ihre individuellen Anpassungen werden stets so gespeichert, dass sie unabhängig von Systemupdates langfristig zur Verfügung stehen.

helpLine GmbH
Carl-Zeiss-Straße 16
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de
kontakt@helpline.de