

helpLine Standard Server

Die kompakte Lösung für Ihren IT Service

IT Service nach ITIL organisieren

Schnell installiert – offen für zukünftige Anforderungen

Sie möchten Ihren IT Service mit einer bewährten Standardsoftware unterstützen? Mit dem helpLine Standard Server profitieren Sie von einer zertifizierten IT Service Software nach ITIL. Der helpLine Standard Server ist darauf ausgelegt, Ihre Organisation komfortabel und effizient bei der Arbeit im Service zu unterstützen. Auf der Basis unserer jahrelangen Erfahrung aus Hunderten von Kundenprojekten haben wir eine Lösung gestaltet, mit der Sie innerhalb weniger Tage den produktiven Betrieb Ihres Service Management Systems starten. Der helpLine Standard Server bietet Prozessvorlagen, die auf der Basis der aktuellen ITIL Best Practices (V3) für Ihre Praxis gestaltet wurden. Sie verwalten Ihre Assets in einer strukturierten Configuration Management Database (CMDB) und pflegen das Wissen Ihrer Serviceorganisation an zentraler Stelle. Wenn Sie weitere Prozesse nach ITIL unterstützen oder individuelle Erweiterungen vornehmen möchten, ist das mit helpLine selbst nach dem Produktivstart kein Problem. – Nutzen Sie den helpLine Standard Server, um Ihren IT Service mit einer zukunftsfähigen Lösung zu steuern!

Datenbasis schaffen

Ein schneller und kostenbewusster IT Service setzt die Kenntnis über die genutzten IT Assets voraus. Darum bietet der helpLine Standard Server ein kompaktes Service Asset und Configuration Management. IT Assets und ihre Verknüpfungen werden in der helpLine CMDB strukturiert verwaltet. Der helpLine CMDB-Explorer zeigt eine grafische Übersicht aller Service Assets und ihrer Verknüpfungen auf und ermöglicht es Ihnen, die Auswirkungen von Ausfällen innerhalb der Struktur zu simulieren. Bei der System Einführung werden Ihre vorhandenen Konfigurationsdaten über standardisierte Schnittstellen in das System integriert, um zum Beispiel die Daten Ihres Inventory- oder Systems-Management-Tools zu nutzen.

Prozesse automatisieren

Der wichtigste Vorteil der Softwarenutzung im IT Service ist die zuverlässige Automatisierung von Prozessen. Der helpLine Standard Server ist so konzipiert, dass er vor allem den Prozess im IT Service Management abdeckt, der in den meisten Organisationen

Die Vorteile

- **Schnell**
Innerhalb weniger Tage starten Sie mit Ihrem Service Management System und können so umgehend die Qualität und Effizienz Ihrer Serviceleistungen steigern.
- **Kompakt**
Praxisorientierte Workflows und eine erprobte Verwaltung Ihrer Service Assets unterstützen Sie bei den zentralen Prozessen im IT Service.
- **Bewährt**
Sie profitieren mit helpLine von einem zertifizierten Standardsystem, dessen hohe Qualität führende Serviceorganisationen seit mehr als zehn Jahren begeistert!
- **Modern**
Der helpLine Standard Server richtet sich nach den Best Practices der aktuellen ITIL Version V3. Damit orientieren Sie sich an einem weltweit anerkannten und zukunftsfähigen Standard für das IT Service Management.
- **Ausbaufähig**
Ihr System ist rundum offen für zukünftige Anforderungen. Individuelle Anpassungen oder weitere ITIL-Prozesse können jederzeit eingebunden werden.

helpLine Standard Server:

- Incident Management
- Request Fulfillment
- Event Management
- Knowledge Management
- Asset & Configuration Management

Zusätzlich im helpLine Professional Server

- Change Management
- Problem Management
- Service Portfolio Management
- Service Level Management
- Service Catalogue Management



Abb. 1: Zertifizierte Prozesssteuerung mit dem helpLine Standard Server

helpLine Standard Server

IT Service effizient organisieren

mit Abstand am häufigsten abläuft und dessen Automatisierung damit den größten Vorteil bringt: Mit dem helpLine Standard Server steuern Sie das Incident Management. Die Workflows des helpLine Standard Servers sind so ausgelegt, dass Ihre Servicemitarbeiter ihre Aufgaben damit schnell bewältigen können, statt durch zusätzlichen Dokumentationsaufwand aufgehalten zu werden. Auch das Request Fulfillment und das Event Management sind in das System einbezogen, sodass Standardanfragen zügig abgearbeitet werden und Meldungen aus externen Systemen proaktiv verarbeitet werden können. Insbesondere das automatisierte Request Fulfillment beschleunigt den IT Service, da es sich meist um die Bearbeitung von häufig vorkommenden Standardanfragen wie der Bitte um das Zurücksetzen eines Passworts handelt.

Knowhow und Analysen nutzen

Eine einfache Methode, um das Incident Management weiter zu unterstützen, ist die Nutzung von vorhandenem Wissen bei der Bearbeitung von Incidents. Der helpLine Standard Server bietet darum die Möglichkeit, Knowledge Article zu verwalten und

auf diese Weise den Knowhow-Transfer im Serviceteam zu fördern.

Der helpLine Standard Server bietet Ihnen darüber hinaus ein definiertes Berichtswesen, mit dem Sie Ihre Serviceprozesse überwachen und auswerten können. So weisen Sie das Leistungsniveau Ihres Serviceteams und den hohen Nutzen Ihrer Abteilung für das Gesamtunternehmen nach. Die Auswertungen können als Basis für die kontinuierliche Verbesserung Ihrer Serviceprozesse dienen.

Schnelle Einführung

Die Einführung der Best Practices nach ITIL ist für viele Unternehmen ein sehr aufwändiges Unterfangen. Der Definition der IT Service Management Prozesse gehen meist zahlreiche Mitarbeiterschulungen und langwierige Projekte voraus. Doch unabhängig davon, ob, wann und inwieweit Sie Prozesse nach ITIL in Ihrer Organisation einführen möchten, hilft Ihnen der helpLine Standard Server dabei, Ihren IT Service effizient zu gestalten. Genau dort, wo die Softwareunterstützung in der IT am wichtigsten ist, nämlich bei der Verwaltung von Assets und im Incident Management, sorgt die Lösung

für reibungslose Abläufe. Moderne Administrationswerkzeuge erlauben es, Ihre Servicestruktur schnell und unkompliziert in das System zu übernehmen. Dank intuitiver Benutzeroberflächen für Serviceagenten ist ein rascher Einstieg in die Arbeit mit helpLine ohne lange Einarbeitungsphase möglich. So ist das gesamte Einführungsprojekt innerhalb weniger Tage abgeschlossen und Sie starten mit Ihrem Service System!

Flexibilität erhalten

Der helpLine Standard Server ist eine effiziente Lösung, um den IT Service auf der Basis der Best Practices zu unterstützen. Ihr besonderer Vorteil bei der Nutzung dieser Lösung ist, dass der Standard bei helpLine nicht alles ist. Sie können Ihre Lösung bei Bedarf jederzeit an neue Anforderungen anpassen. Über ein Update auf den helpLine Professional Server können Sie sehr einfach weitere ITIL Prozesse in das System einbinden. Auch die Abbildung ganz anderer – unternehmensspezifischer oder IT-fremder – Serviceabläufe und Informationen ist damit jederzeit möglich.

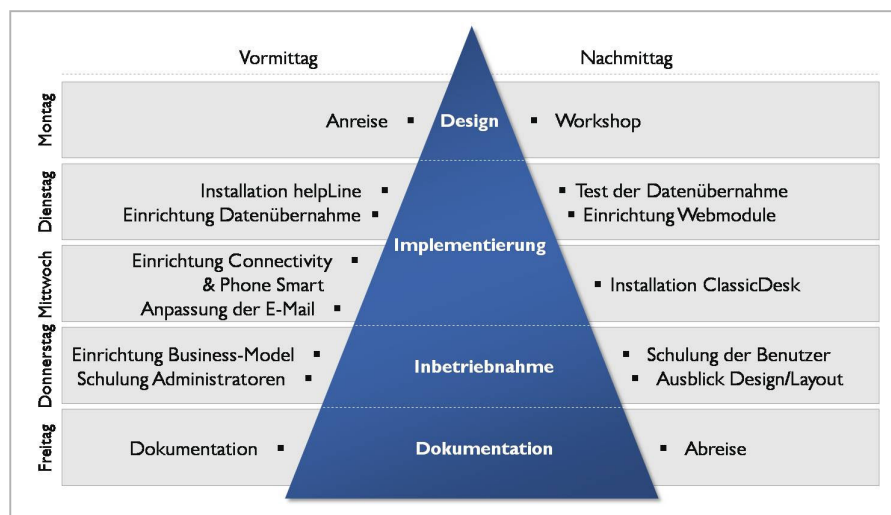


Abb. 2: helpLine Quickstart – Standardisiert produktiv in einer Woche

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