

Physical Workplace Management

Automatisierung aller IT-Managementprozesse

Die Lösung beinhaltet:

- **Physical Automation**
 - o **Inventory**
 - 100% Transparenz über alle Hardware- und Software-Investitionsgüter
 - Inventarisierung aller Netzwerkgeräte
 - Proaktive Systemüberwachung
 - Detaillierte Bestandsdaten
 - Application Usage Tracking (Nutzungsverfolgung)
 - Automatische Erkennung anwenderspezifischer Daten
 - o **Software Management**
 - Intelligente Paketierung und automatische Konfiguration
 - Integriertes Patch Management
 - E-Mail- oder Host-Zugang
 - Audit-Liste für Management-Aktivitäten
 - o **Personal Back-Up**
 - Wiederherstellung von Daten und Konfigurationen
 - o **Remote Control Integration (als Add-On verfügbar)**
 - Effiziente Fernwartung
 - o **OS Installer**
 - Unternehmensweite Verteilung von Betriebssystemen und Hypervisors
- **Compliance (Workplace Compliance)**
 - o **License Management**
 - Import, Steuerung und Abgleich der Lizenzdaten, um Überlizenzierung (zu hohe Kosten) und lizenzrechtliche Verstöße zu vermeiden
 - Lizenzverfolgung
 - Management des Lizenzbestands
 - Lizenzabgleich zur Sicherung der Compliance
 - Interaktives Reporting zu Compliance und Lizenzbestand
 - o **Asset Management**
 - Zentrale Inventarisierung aller Endgeräte, so dass Administratoren IT-Investitionsgüter einfach lokalisieren und konfigurieren können
 - Asset Discovery (Inventarererkennung) für alle Endgeräte
 - Software- und Hardware-Inventarisierung
 - Zuordnung von IT-Investitionsgütern innerhalb des Unternehmens
 - Datenschnittstelle zu Discovery-Systemen anderer Hersteller
 - o **Contract Management**
 - Sichere Ablage aller Vertragsdateien in einer zentralen Datenbank für den schnellen Zugriff und Einsichtnahme in Rahmenvereinbarungen und allgemeine Lizenzen
 - Verwalten von Lieferanten, Vereinbarungen und Verträgen
- **Self-Service**
 - o **Service Desk**
 - Aktive Überwachung von Terminen und Fristen
 - Prozessschnittstelle mit dem Einkauf und der Finanzbuchhaltung
 - o **Service Desk**
 - Einreichen, Lösung, Verfolgung und Verwaltung von Anträgen und Anfragen über ein intelligentes Self-Service Portal für die Endanwender auf allen Endgeräten
 - o **Inventory**
 - Vollständige Übersicht über alle Investitionsgüter, die an das Unternehmensnetzwerk angebunden sind
 - o **Self-Service Portal & Service Catalog**
 - Intuitives Self-Service Portal, mit Freigabe durch das Management
 - Einfache Nutzeroberfläche – keine Schulungen für Endanwender erforderlich. Vollständige Kontrolle über das, was der Endanwender sieht und beantragt. Vollständig durchsuchbar
 - Status-Updates – die Anwender können den Status ihrer Anträge und Anfragen im System überprüfen und Status-Updates anfordern, ohne dazu den Service Desk anrufen zu müssen
 - Konfigurierbare Genehmigung – Anträge/Anfragen können genehmigt werden, und zwar in einem Schritt, zwei Schritten, mehreren Schritten und mit Extra-Schritten, falls der Einkauf das verlangt, und können von Faktoren wie Besteller, Kostenstelle, Serviceverantwortlicher, Artikel im Bestand abhängig gemacht werden
 - Umfassendes Kostenberichtswesen – sowohl für die genehmigende Führungskraft zur Berechnung der bisherigen Jahresausgaben sowie pro Service, Abteilung, Kostenstelle etc
 - Integrierte Kostenverrechnung – Nutzern oder Abteilungen können die Kosten entsprechend der tatsächlichen Nutzung von Diensten in Rechnung gestellt werden
 - Support-Anfragen – die Anwender können ganz einfach Unterstützung vom Service Desk anfordern, ihre Fälle verfolgen und Lösungsvorschläge überprüfen
 - Knowledge Base – die Anwender können die Wissens-Datenbank nach Hilfe für die Fehlersuche, Kurzanleitungen („How-Tos“), Handbüchern und anderen nützlichen Informationen durchsuchen
 - Ankündigungen – damit werden die Anwender während Ausfallzeiten auf dem Laufenden gehalten bzw. über geplante Änderungen informiert
 - o **iPhone App**
 - Anwender können auf den Service Desk und Service Catalog zugreifen
 - Durchsuchen von Serviceoptionen, Sichten von Preislisten, Bestellungen, Anfordern von Unterstützungsleistungen