

HelpMatics™ Online.

Modernes IT Service Management aus der Cloud.



Sie benötigen ein sofort einsetzbares, hoch performantes Service Management System. Ein System, das alle wesentlichen ITIL Prozesse abbilden kann? Sie möchten aber keine eigene Infrastruktur aufbauen oder betreiben.

Oder Sie möchten sich bei der Wahl Ihres Service Management Systems frei entscheiden können, ohne Einschränkungen durch Ihre bestehende IT-Architektur.

Vielleicht sind die ITSM-Anforderungen an Ihre IT Organisation variabel, und Sie benötigen deshalb eine flexible, jeweils an Ihren Bedarf anpassbare Lösung.

Die Lösung heißt HelpMatics™ Online – das ITIL zertifizierte Service Management aus der Cloud. HelpMatics™ Online basiert auf HelpMatics™, einer auf dem Markt etablierten Service Management Lösung, die über Cloud ohne eigene Infrastruktur (z. B. Server, Datenbank, proprietärer Client) sofort nutzbar ist.

Kostengünstig, flexibel – sofort lauffähig!

HelpMatics™ Online bietet ein Maximum an Flexibilität, Schnelligkeit und Kostentransparenz. Unter Einhaltung höchster Sicherheitsstandards.

- ✓ Sofort produktiv einsetzbar
- ✓ Keine eigene Infrastruktur notwendig
- ✓ Keine zusätzlichen Kosten für Lizenzen, Komponenten, Wartung und Personal
- ✓ Volle Kostentransparenz
- ✓ Flexibel anpassbar, On-Demand skalierbar
- ✓ Ausgefeiltes Datensicherungskonzept
- ✓ Verschlüsselte Datenübertragung nach aktuellem Stand der Technik
- ✓ In Deutschland gehostet und nach deutschem Datenschutzrecht geregelt



IT Service Management einfach „out of the box“ - mit HelpMatics™ Online.

HelpMatics™ Online bietet „Vollausstattung“ Out-of-the-box.. Das System unterstützt durchgängig alle zentralen Prozesse und den gesamten Workflow im IT Service Management. Konform zum ITIL Prozess-Modell.

So begleitet HelpMatics™ Online den gesamten Prozess-Workflow einer effizienten Service Organisation - von der Erfassung eines Events, Incidents, Service Requests oder Problems bis zur abschließenden Dokumentation und der laufenden Überwachung von definierten Service Levels und KPIs.

HelpMatics™ Online bietet Unterstützung bei der Planung, Genehmigung und Kontrolle von Changes. Das System bildet sämtliche Einzelschritte ab - von der Beantragung eines Request for Change (RFC) bis zum Abschluss des Changes und dessen Bewertung.

Für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit beinhaltet HelpMatics™ Online schnelle und automatisierte Analyse-Funktionen.

Durch das HelpMatics™ Configuration Management System können für Incident, Problem, Knowledge und Change Management die damit verbundenen Service-Komponenten identifiziert und zugeordnet werden. Dazu bindet das System als zentrale Datenbank existierende Inventory und User Management Systeme, Service-Kataloge, Vertragsdaten und beliebige weitere Datenquellen an. Attribute und Relationen lassen sich komfortabel erstellen und übersichtlich abbilden.

Lizenzmodell HelpMatics™ Online

Jederzeit volle Kostentransparenz

HelpMatics™ Online ServiceDesk:

Netto-Preis pro Monat/HM User: € 39

HelpMatics™ Online ITSM:

Netto-Preis pro Monat/HM User: € 69

Staffelungen ab 5 HM User auf
Anfrage

2 Ausführungen für unterschiedliche Anforderungen

HelpMatics™ Online ist in 2 Versionen erhältlich:

- + **HelpMatics™ Online ServiceDesk** - Incident, Problem und Service Level Management, integrierte Knowledge Base sowie Service Analyse-Tool
- + **HelpMatics™ Online ITSM** - Incident, Problem, Service Level, Change, Service Asset und Configuration Management, integrierte Knowledge Base, Service Portal und Service Analyse-Tool

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.