

# helpLine Professional Server

Ausgezeichnete Software für Ihr ITSM

helpLine ist weltweit eines der führenden Software Systeme für IT Service Management (ITSM) – umfassend zertifiziert und vielfach empfohlen. Der Professional Server ist die helpLine-Lösung für alle Unternehmen, die ihren IT-Service nach ITIL organisieren. Das Produkt bietet out-of-the-box erprobte Workflows und Funktionalitäten für die integrierte Arbeit aller genutzten ITSM-Disziplinen. Über das helpLine BI-Framework profitieren Sie im gesamten Service-Lifecycle von den Informationen im Professional Server. Die helpLine out-of-the-box Workflows können Sie anpassen oder durch neue Prozesse ergänzen. In jedem Workflow steht Ihnen darüber hinaus das helpLine Workforce Management zur Verfügung, um Ihre wichtigste Ressource einfach und effizient zu organisieren: das Service-Team.

## 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. Mit dem Service Portfolio Management des helpLine Professional Servers setzen Sie die Ergebnisse des Service Designs optimal in die tägliche Praxis des IT-Service um. Über helpLine bilden Sie Ihr Service Portfolio transparent ab. Ihren Kunden präsentieren Sie die angebotenen Business Services im Service-Katalog. Das helpLine Service Level Management erlaubt es, selbst detaillierte Vereinbarungen (Service Level Agreements) automatisiert zu überwachen. Eine verknüpfte Darstellung von unterstützenden technischen Diensten als

Technical Services „übersetzt“ das Service-Angebot für den IT-internen Gebrauch. Erforderliche Leistungen der IT oder externer Lieferanten hinterlegen Sie als Operational Level Agreements, bzw. Underpinning Contracts.

## Service-Prozesse steuern

Die meisten Organisationen verfolgen mit der Orientierung an ITIL zwei zentrale Ziele: Zum einen möchten sie durch die Nutzung von Best Practices definierte Qualitätsstandards zuverlässig einhalten. Zum anderen beabsichtigt man, effizientere Prozesse und damit langfristig Kostenvorteile zu erreichen. Diese beiden Ziele unterstützen Sie durch die Automatisierung von Service-Prozessen mit helpLine. Der helpLine Professional Server bietet out-of-the-Box Workflows für die wesentlichen Prozesse – Incident, Problem und Change Management – in einer intuitiv bedienbaren Gesamtlösung. Das Request Fulfillment, das Event Management und das Knowledge Management sind ebenfalls in den helpLine Professional Server integriert.

## 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 Configura-

## Ihre Vorteile

### Ende-zu-Ende Prozesse

Durch eine offene Architektur ermöglicht helpLine die systemübergreifende Steuerung von Prozessen. Hohe Prozesskompetenz Die out-of-the-box Workflows im helpLine Professional Servers basieren auf dem Know-how und der langjährigen Erfahrung unserer ITSM-Spezialisten.

### Unabhängig geprüft

helpLine unterzieht sich regelmäßig der Prüfung durch renommierte Zertifizierungsorganisationen, um die ITIL-Konformität sicherzustellen.

### Einheitliche Oberfläche

Alle Prozesse und Funktionen, die Verwaltung von Services und CMDB sowie das BI-Center integriert helpLine in einer ergonomischen Benutzeroberfläche.

### Individuelle Prozesse

Der helpLine Professional Server ist offen für die individuellen Prozesse und Anforderungen Ihres Business.

### Updatefähiges System

Ihre individuellen Anpassungen und damit die Investitionen in Ihr ITSM-System bleiben unabhängig von helpLine Software-Updates erhalten. Prozess-Schnittstellen für Standardsysteme stehen out-of-the-box zur Verfügung.



tion Management Systems in einem zentralen Datenmodell ab. Service-Beteiligten steht eine integrierte Sicht auf Business Services, Technical Services und die zugrundeliegende Infrastruktur mit ihren Verknüpfungen zur Verfügung. Die übersichtliche Darstellung im helpLine CMDB-Explorer nutzen die unterschiedlichen Service-Prozesse 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

ITIL empfiehlt Maßnahmen zur permanenten Verbesserung der Services (Continual Service Improvement) im ITSM Lifecycle. Dieser Prozess erfordert eine konsequente Dokumentation aller Service-Aktivitäten und die Analyse mit einer leistungsstarken Business Intelligence (BI) Software. Mit dem helpLine BI-Framework verfügen Sie im Professional Server über eine solide Basis für Auswertungen aller Art. helpLine überwacht Leistungen anhand von KPIs (Key Performance Indicators) – zum Beispiel die prozentuale Verfügbarkeit eines Service oder die Anzahl von Störungen im Monat. Die Ergebnisse lassen sich übersichtlich darstellen. So erhalten Sie beispielsweise eine Übersicht über die Vertragstreue externer Dienstleister und können bei Fehlentwicklungen steuernd eingreifen. Über das helpLine Reporting zeigen Sie zudem den Business Value Ihrer Service-Leistungen innerhalb Ihrer Organisation auf.

#### Individuelle Mehrwerte schaffen

Unternehmen weltweit orientieren sich an 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 Tool-Unterstützung im Service-Betrieb oft erheblich. Darum ist der helpLine Professional Server so konzipiert, dass alle Prozesse auf Ihre speziellen Anforderungen hin angepasst werden können. Dabei ist es egal, ob es nur um einzelne unternehmensspezifische Begrifflichkeiten geht oder um komplexe zusätzliche Prozesse, zum Beispiel einen speziellen Genehmigungsprozess, in den mehrere Abteilungen eingebunden sind. Mit dem helpLine Professional Server haben Sie die Freiheit, alle Prozesse und natürlich auch die zugrundeliegenden CI- oder Service-Definitionen 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 System-Updates langfristig zur Verfügung stehen.