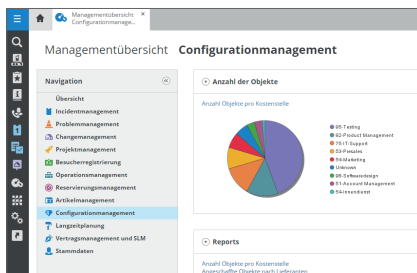


Das Configurationmanagement bezeichnet den Prozess der Überwachung der IT-Infrastruktur (wie Hard-/Software, Lizenzen). Neben IT-Objekten können Sie Ihre Verwaltung um die Elemente Telefonie, Inventar, Netzwerkkomponenten sowie um bis zu fünf frei definierbare Objektarten erweitern und deren Beziehungen untereinander abbilden.



➤ Managementübersicht mit Reports, Auswahlen und KPIs

Informationen übersichtlich auf einen Blick

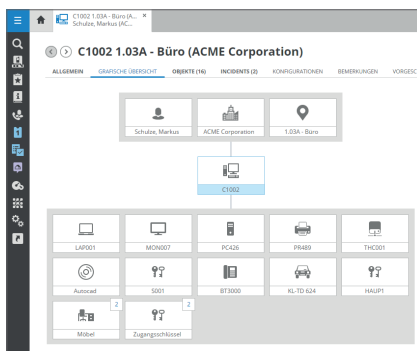
Mit TOPdesk registrieren Sie alle Daten zu den in Ihrem Unternehmen vorhandenen Hardwareobjekten. Dazu zählen:

- Technische Daten: Modell, Art, Hersteller, installierte Hard- und Software
- Organisatorische Daten: Zuordnung, Standort, Kontaktperson, verknüpfte Objekte in grafischer Übersicht
- Kaufmännische Daten: Kostenstelle, Lieferant, Kaufdatum und Kaufpreis, Bestellnummer
- Vertragsdaten: vereinbarte Servicelevels, Garantie, Reparaturen, Wartungsverträge, Leasingdaten

Struktur durch grafische CMDB

Durch die grafische Wiedergabe Ihrer CMDB in TOPdesk können Sie in einer einzigen Übersicht:

- sehen, welche Computer, Telefone, Softwarelizenzen usw. an welchen Arbeitsplätzen stehen, sich bei welchen Personen befinden bzw. für welche Systeme registriert sind.
- mithilfe der abgebildeten Beziehungen bei einer Störung eine Business Impact Analyse ausführen.
- ohne Umwege zu den Detailinformationen über Ihre CIs gelangen.
- sehen, wer der Verantwortliche der entsprechenden CIs ist.

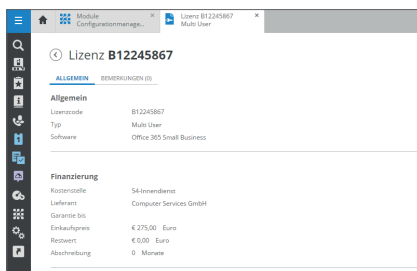


➤ Grafische Übersicht der CMDB

Anbindung an bestehende Systeme

Falls Sie bereits eine Inventarisierungssoftware nutzen, kann die Inventarisierung auch weiterhin mit der bestehenden Software als führendes System durchgeführt werden:

- Periodischer Datenimport über Schnittstellen aus Inventarisierungssystemen wie EmpirumPro™, LanDesk™, Baramundi™, Altiris™, Microsoft SMS™.
- Anbindung von TOPdesk an Monitoring-Systeme wie bspw. Nagios™.

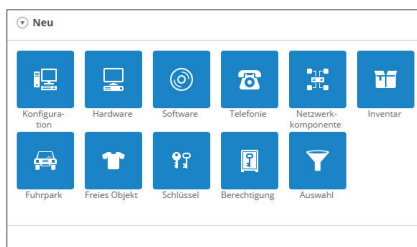


➤ Alle Lizenzinformationen auf einen Blick

Verknüpfung mit anderen Prozessen

Das Configurationmanagement dient als Grundlage für alle anderen TOPdesk-Prozesse und verbindet diese miteinander. Zusammen mit dem Incidentmanagement bildet es den Kern eines Servicedesks:

- Sie sehen sofort, welche CIs die meisten Incidents verursachen.
- Sie erhalten sofort Zusatzinformationen über bspw. die Incidentshistorie, bestehende Wartungsverträge und die Objekt-Komponenten.
- Sie erhalten einen besseren Überblick über die operativen Tätigkeiten, die im Serverpark stattgefunden haben.
- Sie wissen, zu welchen Softwareprogrammen die meisten Fragen gestellt werden.



➤ Festgelegte und frei definierbare Objektklassen

- Sie können leicht nachvollziehen, bei welchen Projekten oder Changes welche CIs verwendet werden.
- Sie können direkt vom Incident aus eine Remotesoftware oder Softwareverteilung aufrufen.

Software- und Lizenzverwaltung

Zusätzlich zur Erfassung von Software, wird die Überwachung der vorhandenen Lizenzen mit TOPdesk ebenfalls bequem möglich:

- Sie erhalten einen schnellen Überblick über die aktuelle Lizenzanzahl, selbst wenn Sie ein Programm einem Benutzer bzw. einer Benutzergruppe zuweisen.
- Sie erhalten eine automatische Benachrichtigung, wenn die Lizenzanzahl für ein Programm unter einen bestimmten Mindestwert sinkt oder die Höchstgrenze überschritten wird.
- Sie wissen immer auf den Tag genau, wann Ihre Lizenzen ablaufen.

Mit Reports Ihr Configurationmanagement im Auge behalten

Über alle Aspekte Ihres Configurationmanagements lassen sich mit TOPdesk Reports erstellen:

- über Ausfallzeiten pro Hardwareart, häufige Fehler pro Objekttyp oder Wartungskosten pro Quartal.
- automatische E-Mail-Benachrichtigung kurz bevor Wartungsverträge oder Garantiezeiten auslaufen.

Überzeugen Sie sich selbst

Wir zeigen Ihnen gerne, was TOPdesk für Ihre Organisation leisten kann.

Unsere Account Manager stehen Ihnen jederzeit für eine Präsentation zur Verfügung, bei Ihnen vor Ort oder über das Internet. Kontaktieren Sie uns unter Tel. +49 (0)631 624 00-0 oder senden Sie eine E-Mail an info@topdesk.de. Weitere Informationen finden Sie unter www.topdesk.de.