



## ITSM Analytics und Reporting

IT-Services unterstützen Unternehmen erfolgreich am Markt zu agieren. Für das Management von IT-Services existieren eine Vielzahl unterschiedlicher Tools für Monitoring, Ticketsysteme oder Discovery. Allen ist jedoch eine Schwäche gemeinsam: unzureichende Auswertungsmöglichkeiten.

Die Pentaho-basierte ITSM Analytics- und Reportinglösung openLIGHTHOUSE liefert dem IT-Management Informationen zur Steuerung der Leistungserbringung. Die Unternehmensleitung und die Fachabteilungen als Stakeholder der IT erhält einen intuitiven Überblick der bezogenen Leistungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

openLIGHTHOUSE bietet Best Practices für Dashboards und Auswertungen in den Bereichen HelpDesk, Monitoring und CMDB. Anwender können durch vorgefertigte Schnittstellen zu relevanten Vorsystemen und mittels High-end Dashboards direkt mit ihren Daten arbeiten.

## Produkt Features und Nutzen

### Analytisch

- ▶ Flexible Analysen durch Self-Service-Funktionen
- ▶ Übersichtliches Service-Level und Multiprovider- Reporting

### Einsatzbereit

- ▶ Best Practice Dashboards
- ▶ Konfigurierbare Schnittstellen zu zentralen Systemen

### Innovativ

- ▶ Proaktives Handeln durch Predictive Analytics
- ▶ Überblick aller relevanten KPIs



### Ihr Ansprechpartner:

#### Stefan Müller

Director Big Data Analytics

✉ stefan.mueller@it-novum.com

☎ +49 (0) 661 103 942

### it-novum GmbH

Hauptsitz in Deutschland, Fulda: Edeltzeller Straße 44 • 36043 Fulda • Tel. +49 (0) 661 103 333

Niederlassungen in: Düsseldorf und Dortmund

Österreich: Ausstellungsstraße 50 / Zugang C • 1020 Wien • Tel. +43 1 205 774 1041

Schweiz: Hotelstrasse 1 • 8058 Zürich • Tel. +41 (0) 44 567 62 07



## ITSM Suite

Auf der Suche nach einer integrierten ITSM-Lösung? Die ersten Schritte sind immer die schwersten. **Mit unserer ITSM-Suite senken Sie den Initialaufwand bei der Einführung einer ITSM Lösung!** Wir setzen auf ein Discoverytool, das Ihnen mit wenig Aufwand Ihre gesamte IT-Infrastruktur inklusive Netzwerktopologie scannt und in die Dokumentation aufnimmt.

Diese Informationen nutzen Sie anschließend, um Ihre kritische Infrastruktur mit wenigen Klicks ins Monitoring aufzunehmen und zu überwachen. So vermeiden Sie Ausfälle und können auf Incidents schnell reagieren.

Steuern Sie das Incident-, Problem- und Changemanagement im Ticketsystem und reichern Sie die Tickets mit Daten aus Ihrer Dokumentation an. Damit erleichtern Sie dem Servicedesk seine Arbeit erheblich und zusätzlich steuern Sie Ihre Kernprozesse effizienter.

## Vorteile der ITSM Suite

- ▶ Support über die gesamte Suite aus einer Hand
  - Feste Service Level Windows mit vereinbarter Reaktionszeit
  - it-novum-Schnittstellen Support und Weiterentwicklung inklusive
  - Zentraler Ansprechpartner
- ▶ Bei der Implementierung nutzen Sie unsere Erfahrung aus über 800 Projekten
- ▶ Durch Open Source-basierende Lösungen
  - flexible Integration in Ihre Umgebung
  - individuelle Lösungen durch Customisations
- ▶ Etablierte Softwarelösungen mit großen internationalen Communities



**Christoph Weiß**

Senior Account Manager Infrastructure

✉ christoph.wess@it-novum.com

☎ +49 (0) 661 103 763



**Johannes Michael Weiß**

Country Manager Austria

✉ johannes.weiss@it-novum.at

☎ +43 1 205 774 1041



**Stephan Köpfli**

Country Manager Switzerland

✉ stephan.koepfli@it-novum.com

☎ +41 (0) 79 652 51 60