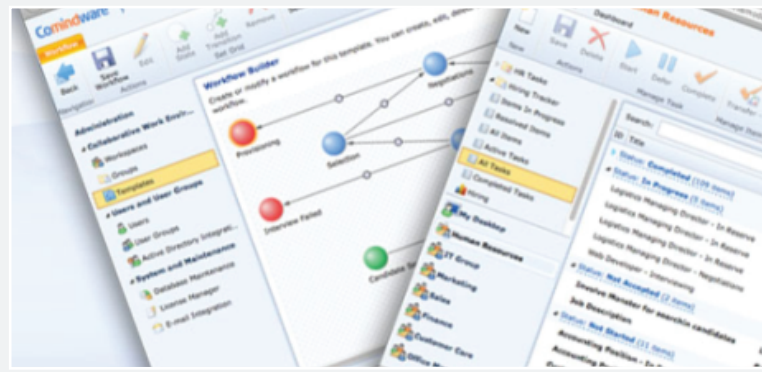


Comindware Tracker



IT Helpdesk Eine Comindware Tracker® - Lösung für die Verwaltung von IT-Prozessen

Steigern Sie die Produktivität im IT-Team

- Transparente Prozesse für Anforderer, IT-Team und Vorgesetzte
- Maximale Kundenzufriedenheit
- Schnellere Problembhebung

Mit der integrierten Comindware Tracker®-Lösung „IT Helpdesk“ verwalten Sie IT-Tickets mit webbasierter Leichtigkeit, entweder auf Ihren eigenen Servern oder in der Cloud.

Anhand der IT-Prozessvorlagen von Comindware Tracker® können Sie eigene IT-Workflows visuell erstellen. Die Comindware® ConnectStep®-Technologie generiert automatisch die jeweils nächste Aufgabe und weist sie dem verantwortlichen Mitarbeiter zu, rechtzeitig und mit Priorität.

Dank der preisgekrönten ElasticData®-Technologie passt sich die IT Helpdesk-Lösung von Comindware Tracker Ihren individuellen Prozessen an, nicht umgekehrt. Zudem liefert die hochflexible Berichterstellung aussagekräftige Informationen in Echtzeit, auf deren Grundlage Sie fundierte Entscheidungen treffen.

Mit Comindware Tracker können Sie:

- IT-Aufgaben und IT-Projekte organisieren und verwalten
- IT-Tickets, Vorfälle, Probleme, Änderungen, Knowledge Base und Zugriffsrechte in nur einem System verwalten
- IT-Prozesse für Anforderer transparent machen
- Dank Echtzeitüberblick fundierte und rechtzeitige Entscheidungen treffen
- Über zentrale Diskussions-Threads und die gemeinsame Nutzung von Dokumenten kollaborieren
- Mehr Tickets in weniger Zeit erledigen

Schlüsselfunktionen

Vorkonfigurierte IT-Prozesse

- Helpdesk-Tickets
- Vorfälle verfolgen
- Probleme verfolgen
- Verwaltung von Änderungsanforderungen
- Soft- und Hardwarebestände verfolgen
- Knowledge Base
- Außerdem können Sie eigene Prozesse einfach mit der Maus erstellen

Einfache Verwaltung von IT-Prozessen

- Grafischer Workflow-Generator
- ElasticData ermöglicht „on the fly“-Änderungen an Workflow-Prozessen und Daten – es muss nicht gleich alles perfekt sein
- Optimierte Ausführung durch automatische Generierung der nächsten Aufgaben mit der programmeigenen ConnectStep-Technologie®

Kollaboration im Team

- Diskussions-Threads für Aufgaben und Vorfälle
- Integrierte Dokumentenverwaltung

Berichterstellung und Benachrichtigungen in Echtzeit

- Grafische Dashboards sowie Listen und Benachrichtigungen
- Echtzeitkontrolle und Aufmerksamkeit für außerplanmäßige Arbeiten
- Rechtzeitige Entscheidungen durch den permanenten Vergleich von Zielen und Echtzeitdaten zur Performance

Comindware Tasks for Outlook™

- Professionelle Verfolgung von Tickets und Vorfällen in MS Outlook
- Produktive Teamarbeit, ohne in eine andere Umgebung zu wechseln

Comindware Workflow for SharePoint™

- Grafischer Workflow-Generator für SharePoint, ohne Programmieren
- IT-Anforderungen in SharePoint initiieren und den Status in Echtzeit verfolgen
- Einfach und sicher: keine Installation in SharePoint

Webbasiert und mobil

- Webbasierte Architektur - keine Installation erforderlich
- Zugriff über beliebige Desktop-Browser oder mobile Geräte
- In-Haus-Version und Cloud Service
- Vertrautes Aussehen und Funktionalität wie bei MS Office-Anwendungen

Sicherheit und Integrationen

- Leistungsstarke Sicherheit, Backup-Erstellung, abgestimmte Performance, Skalierbarkeit
- Web-Services API für die Integration der Systeme von Drittanbietern

Comindware Tracker

Vorteile von Comindware Tracker



- Sie profitieren von Echtzeitkontrolle und steigern die Produktivität im Team
- Sie erhalten Aufgaben und Prioritäten automatisch und erledigen mehr in weniger Zeit
- Sie können die Anpassungszeiten verkürzen und haben keine Sorgen bezüglich der Sicherheit

Einzigartige Kombination für professionelle Verwaltung von IT-Tickets und Aufgaben

Dank der Comindware ConnectStep®-Technologie kombiniert Comindware Tracker die Verfolgung von IT-Vorfällen mit einer kollaborativen Aufgabenverwaltung: Personalisierte Aufgaben werden von der Workflow-Engine automatisch generiert, zugewiesen und mit einem professionellen Task Management verwaltet.

Unübertroffene Flexibilität

Grundlage ist die zum Patent angemeldete und preisgekrönte ElasticData-Technologie, die auf dem allerneuesten Ansatz für Graph-Datenbanken basiert und dem traditionellen relationalen Datenmodell nachweislich deutlich überlegen ist:

- IT-Workflows „on the fly“ aktualisieren, ohne erneute Bereitstellungsprozesse

- Der visuelle Workflow-Generator mit Drag & Drop-Funktion erfordert keine Programmierkenntnisse
- Comindware Tracker passt sich Ihren Prozessen an, nicht umgekehrt
- Robuste Analysen und Darstellung der Daten erfolgen nach Ihren Wünschen

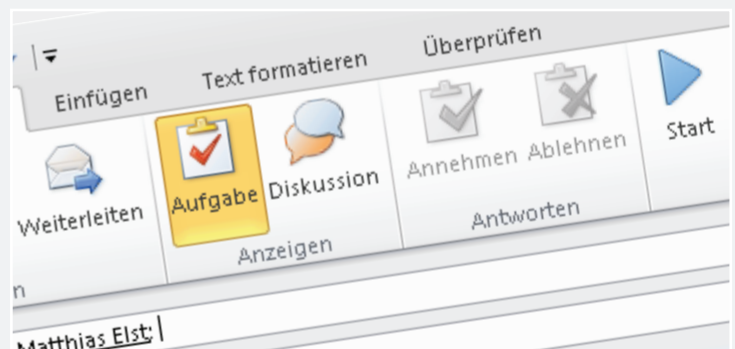
Comindware Workflow for SharePoint™

Comindware Tracker enthält Comindware Workflow for SharePoint, eine einfach zu bedienende, grafische Workflow-Engine. Damit erstellen Sie IT-Tickets und Vorfälle visuell, ohne Programmierung, und stellen sie in SharePoint bereit.

Comindware Tasks for Outlook™

Erweitern Sie Microsoft Outlook, Ihre am meisten genutzte Arbeitsumgebung, mit professioneller Funktionalität für die Verwaltung von IT-Prozessen:

- Alles an einem Ort: Emails, IT-Tickets und Vorfälle, Kalender, Aufgaben, Dokumente, Zeitpläne
- Produktiv arbeiten ohne in andere Arbeitsumgebungen wechseln zu müssen



Systemvoraussetzungen für die In-Haus-Version

Hardware Hostserver
4 GB RAM (32-Bit-Betriebssystem) oder
8 GB RAM (64-Bit-Betriebssystem)

Software Hostserver
Windows-Betriebssystem mit Microsoft .NET Framework 4.0;
Microsoft Internet Installation Services (IIS) 5.0 oder höher,
wenn Comindware auf einem IIS-Webserver installiert wird.

Unterstützte Desktop-Browser

- Safari
- Firefox
- Internet Explorer 8+
- Chrome
- Browser auf mobilen Geräten wie iPhone, iPad, Android und anderen
- Browser müssen JavaScript unterstützen und Cookies zulassen

Mobile Geräte

- Native iPhone-App
- Optimierte Webapplikation für alle Android-Telefone, Tablet-PCs und iPads