

IT Service Management Software



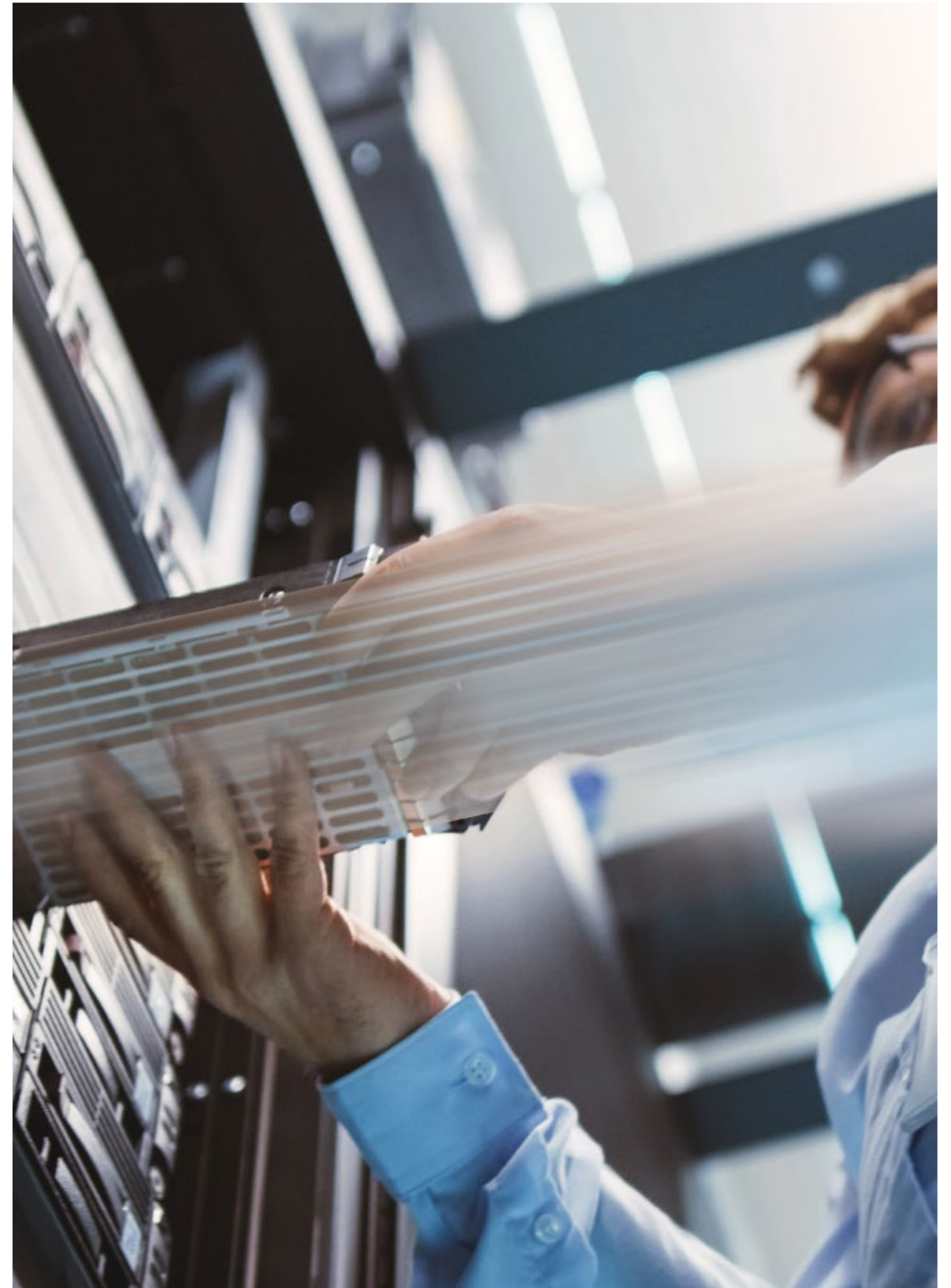
 Live-link your assets and facilities.

ULTIMO

WERTVOLLE EINBLICKE

DIE IT-UMGEBUNG IHRES UNTERNEHMENS IST VON GROSSEM WERT. ALS IT-ASSET MANAGER MÖCHTEN SIE NICHTS LIEBER, ALS EINE STRAFFE IT-REGIE. SCHNELL. FLEXIBEL. AKKURAT.

DIE IT-SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE VON ULTIMO HILFT IHNEN BEIM OPTIMALEN AUSFÜHREN DER DIENSTLEISTUNGEN IHRER IT-ABTEILUNG. SIE HABEN DIREKT MEHR EINBLICK IN IHRE IT-ASSETS UND DIE IT-INFRASTRUKTUR, WODURCH SIE ZU JEDEM ZEITPUNKT RICHTIG INVENTARISIEREN UND STATUSABHÄNGIG REAGIEREN ODER ANTIZIPIEREN KÖNNEN. ÜBERSICHTLICHE VERWALTUNG, WODURCH WORKFLOWS REIBUNGSLOSER VERLAUFEN UND SIE TATSÄCHLICH QUALITÄTSVERBESSERUNGEN DURCHFÜHREN KÖNNEN. UM DIE AUTOMATISIERUNG TATSÄCHLICH FÜR SIE ARBEITEN ZU LASSEN.



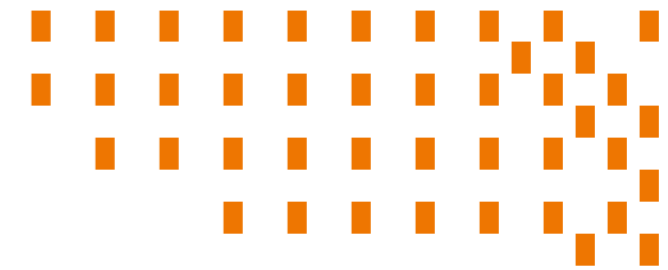
SEE VITAL SIGNS. TAKE VITAL ACTION.

IT-SERVICE MANAGEMENT SOFTWARE IST GEMEINSAM MIT MAINTENANCE UND FACILITY EIN FÜHRENDES FAMILIENMITGLIED IM MANAGEMENT SOFTWARE SORTIMENT VON ULTIMO. BEI ULTIMO KENNEN WIR DIE ZAHLREICHEN PROZESSE UND WEGE UND WISSEN, WIE WIR DIESE MIT UNSERER SOFTWARE BESTMÖGLICH BEDIENEN. UND SIE MITEINANDER VERKNÜPFEN KÖNNEN.



Es ist schön, dass die Software so flexibel ist, sodass man sie nach seinen eigenen Wünschen und für jedes Unternehmen formen und maßgeschneidert (mit dem standardmäßig mitgelieferten Customization Tool) einrichten kann. Prozesse sind zwar vielleicht vergleichbar, aber jede IT-Abteilung steht für sich und das berücksichtigen wir. Die Software ist zudem im besonderen Maße geeignet, um sekundäre Betriebsprozesse (z.B. Asset und Facility Management) integral zu unterstützen. Das trägt zur Flexibilität bei und da Sie dann verschiedene Prozesse mit dem gleichen System automatisieren, bringen Sie mehr Konsistenz in die Projektunterstützung. Sind Sie für ein kleines oder ein größeres Unternehmen verantwortlich? Mit unserer Skalierbarkeit sind Sie in der Lage, Ihrem Unternehmen in jeder Phase zur Seite zu stehen. Mit der Usability, die unsere Kunden sehr angenehm finden.

Alle Prozesse, die in Ultimo IT Service Management detailliert festgehalten werden, schließen an bekannte ITIL-Prozesse an. Beruhigend. Genau wie die Möglichkeit, selbst Anpassungen an der Software vorzunehmen, wodurch Sie die Verwaltungskosten drücken können. Und Ihre internen und externen Kunden sind zufriedengestellt. Sie verbessern nämlich die Qualität und erhöhen die Effizienz bei der Bearbeitung von Incidents und Serviceanfragen bei Ihrem Service- oder Helpdesk. Von Netzwerkproblemen bis hin zu „Ich habe mein Passwort vergessen!“.



THE IT CONTROL ROOM OVERVIEW AND INTERFACES

**WENN ES MÖGLICH IST, MEHRERE SOFTWARETOOLS
MIT EINANDER ZU VERBINDEN, IST ES AUCH
MÖGLICH, EFFIZIENTER ZU ARBEITEN UND
EINE BESSERE RENDITE ZU ERZIELEN.**

Darauf sind wir bei Ultimo sehr stolz. Auf die unterschiedlichen Möglichkeiten der Ultimo Business Integration. Unserem R&D-Team ist es gelungen, die Software so zu gestalten, dass sie einfach zu verknüpfen ist. Das Ergebnis: moderne und gut zu pflegende Schnittstellen mit vielen Systemen. Hierdurch können Sie zum Beispiel Network Inventory Tools integrieren. Oder HRM-Systeme. Auch praktisch. Aber auch mit Identity Managementsystemen (denken Sie an Active Directory) oder ERP-Systemen.

Allerdings profitieren Sie auch mit den Ultimo Systemen von der Integration mehrerer Software-Anwendungen. Wenn Sie nämlich Ultimo IT Service

Management und Ultimo Facility Management kombinieren, verfügen Sie über ein ganzheitliches Softwaretool, das für Synergien sorgt und somit Verwaltungskosten einspart. Ihr Servicedesk wird optimal unterstützt mit Zugriff auf alle sonstigen Prozesse. Sowohl in Front- als auch in Backoffices werden Sie sehen, dass die Effizienz enorm gesteigert wird. Gleichzeitiges Optimieren von ITSM, Asset und Facility Management lohnt sich in vielerlei Hinsicht. Und was meinen Sie, welchen Vorteil es hat, als IT- und Facility-Abteilung gemeinsam nach Außen auf zu treten?

Incident Management

Wenn Daten zu Incidents festgelegt werden, werden 1st Level Incidentmeldungen meist schneller gelöst. Die Symptome können nämlich mit vorangegangenen Incidents, bekannten Fehlern oder Problemen verglichen werden. Mit dem Modul Incident Management können Sie einfach und strukturiert Incidents erfassen. Dadurch bauen Sie eine wertvolle Historie auf und Aktionen von Mitarbeitern werden festgehalten. Mit der Möglichkeit, unter anderem 2nd Level Meldungen zu erstellen und Incidents zu teilen. Und natürlich mit Service Level Agreements zu verknüpfen.

Serviceauftragsverwaltung

Mit dem Modul Serviceauftragsverwaltung können Sie einfach zwischen Serviceaufträgen und Incidents unterscheiden. Denn zusätzlich zu den gemeldeten Incidents, gehen bei Ihrer IT-Abteilung auch Bitten (zum Beispiel um ein Passwort zurückzusetzen) ein. Oder eine Bitte um eine Arbeitsplatzanweisung. Den Workflow für diese (Service)Aufträge vom regulären Incident Management zu trennen, strukturiert Ihre Dienstleistung. Selbstverständlich auch hier übereinstimmend mit den Vereinbarungen des Service Level Agreements. Das Modul berücksichtigt wiederkehrende Handlungen (Operations Management).

Problem Management

Wenn Sie eingehende Incidents analysiert haben, kann sich herausstellen, dass bestimmte Incidents strukturellen Charakter haben. Das Modul Problem Management ermöglicht es, diese Incidents zu gruppieren, zu analysieren und in bekannte Fehler umzuwandeln. Bei der letzten Gruppe können Sie anschließend die Lösungen durchführen. Sprich, mehr Struktur und Incidents schneller behoben.

Change Management

Änderungen und Anpassungen, die Sie in Ihrer IT-Umgebung durchführen möchten, können Sie mithilfe des Moduls Change Management kontrollieren. Mit einem strukturierten Workflow und Vorlagen (und mithilfe eines Gantt-Diagramms) erweitern Sie Ihre Einblicke und durchlaufen die Änderungen strukturiert. Falls gewünscht, können Änderungen in der Releaseverwaltung zusammengefasst werden, wodurch Sie Releases übersichtlich verwalten können.

IT-Service Management Software kurz und bündig

- Mehr Struktur und einfache Bearbeitung von Incidents.
- Klare Unterscheidung zwischen Serviceanfragen und Incidents mit dem Modul Serviceauftragsverwaltung.
- Beheben Sie strukturelle Incidents, indem Sie das Modul Problem Management nutzen.
- Sicherstellen aller relevanten Informationen über Ihre Konfigurationselemente.
- Nutzen Sie die Wissensbaumintegration mit der aufgebauten Knowledge Base für Ihr(en) Helpdesk/Self Service Portal und beschleunigen Sie die Bearbeitung von Incidents.
- Schnell Übersicht und/oder gründliche Analysen mit ausführlichen Dashboards und Berichten sowie Möglichkeiten für Business Intelligence.
- Wählen Sie Daten aus und filtern Sie diese für einen Excel-Export, sodass Sie diese Daten weiter bearbeiten und präsentieren können.
- Sparen Sie Kosten, indem Sie Einblick in die Laufzeiten und Kündigungsfristen von Verträgen erhalten.
- Die Dienstleistungen Ihres IT-Unternehmens auf ein höheres Niveau bringen, indem Sie Servicevereinbarungen registrieren und gewährleisten.
- Profitieren Sie von niedrigen Verwaltungskosten, indem Sie alles selbstständig verwalten und die Anwendung selbst finetunen.
- Effizienz erhöhen und Verwaltungsbelastung senken durch viele Integrationsmöglichkeiten mit anderer Unternehmenssoftware.

„Wir haben uns letztendlich für Ultimo entschieden, da Ultimo uns an die Hand genommen hat. Als Unternehmen ist Ultimo sehr persönlich und hat Zeit für den Kunden.“

Tim Kuper, Mitarbeiter Informations-, Qualitäts- und Prozessmanagement (ICT), Zorggroep Noorderboog.

Konfigurationsverwaltung (CMDB)

Übersicht über alle denkbaren Konfigurationselemente, wie Hardware, Software und Telefonie; einfach mit dem Modul Konfigurationsverwaltung. Sie können allerlei relevante Informationen mit dem Konfigurationselement verknüpfen: organisatorische und technische Informationen, Abbildungen, Dokumente, (Service-)Verträge, Mitarbeiter, ausgeführte Arbeiten und Lizenzverwaltung. Durch die Integration des Network Inventory Tools bleibt Ihr CMDB aktuell.

Dashboards und Berichte

Die Steuerung über wichtige Key Performance Indikatoren (KPI's) laufen lassen? Mit den standardmäßig vorhandenen Dashboards geht das. Die Dashboards geben Ihnen grafischen Einblick in die Planung, Ausführung und den Fortschritt von Aktivitäten sowie die Sicherstellung des Service Level Agreements. Regelmäßig Berichte einsehen und analysieren? Ultimo ITSM verfügt über eine große Anzahl an Standardberichten. Und wünschen Sie noch mehr Tiefe? Nutzen Sie dann Business Intelligence und andere nützliche Reporting-Möglichkeiten. Kombinieren Sie Ultimo mit gängigen BI-Tools und bringen Sie die besten Informationen ans Licht. Aber auch als (End-)Benutzer können Sie in Ultimo selbst einfache (Listen-)Berichte erstellen. Schnell und einfach.

Do-it-yourself ist Win-Win

Die Weitergabe von Incidents und Meldungen, die Anfrage von Mitteln, die Erfassung von Komplimenten und Beschwerden. Wenn Ihre Kunden dies selbst machen, schlagen Sie zwei Fliegen mit einer Klappe: Ihre Kunden werden in Ihre Dienstleistung einbezogen und Ihre Mitarbeiter werden von einem Teil der Arbeiten entlastet. Ultimo bietet Selfservice. Eine Win-Win-Situation. Ihre persönliche Selfservice Seite mit besonderer Betonung der Benutzerfreundlichkeit. Indem wir einen Wissensbaum im Selfservice zur Verfügung stellen, wird der Druck auf die Backoffices gesenkt. Beschwerden Ihrer Kunden, deren Wünsche, Informationssuche oder Störungen (KWIS-

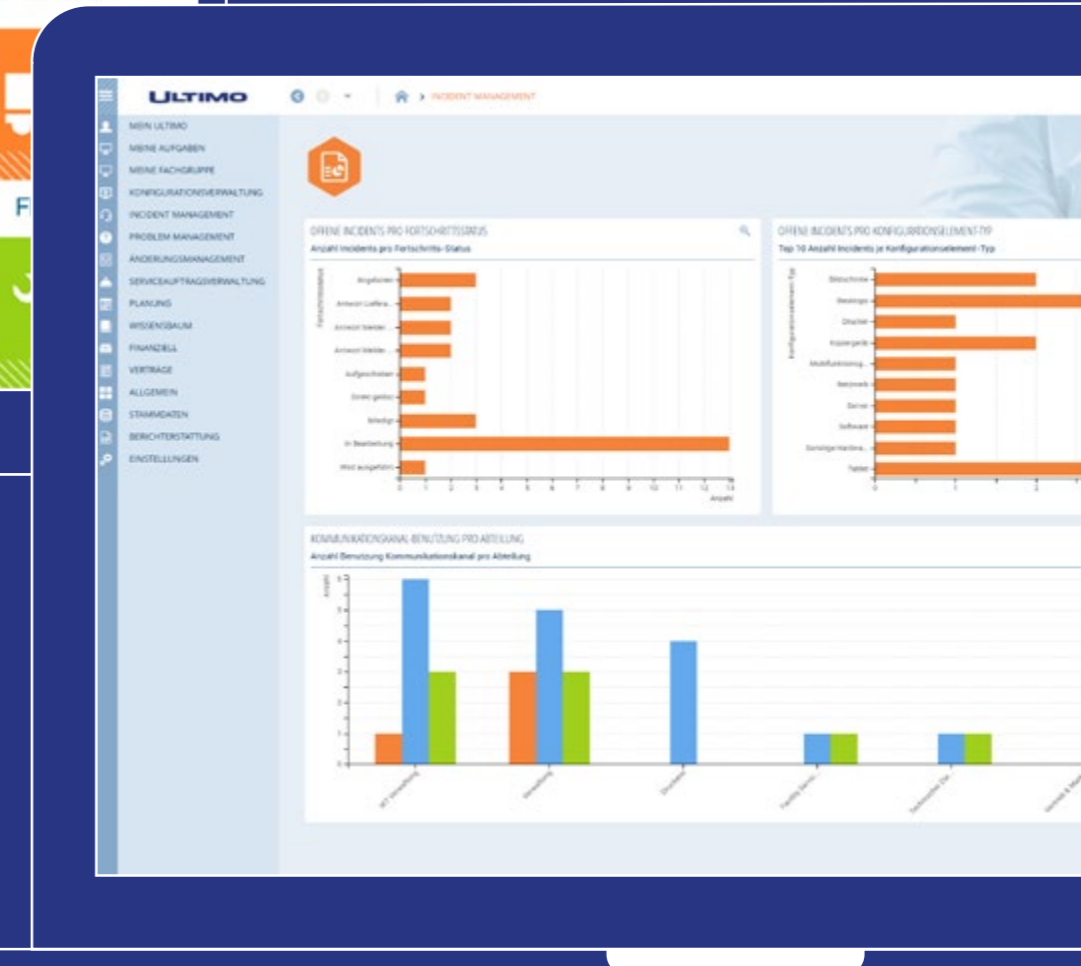
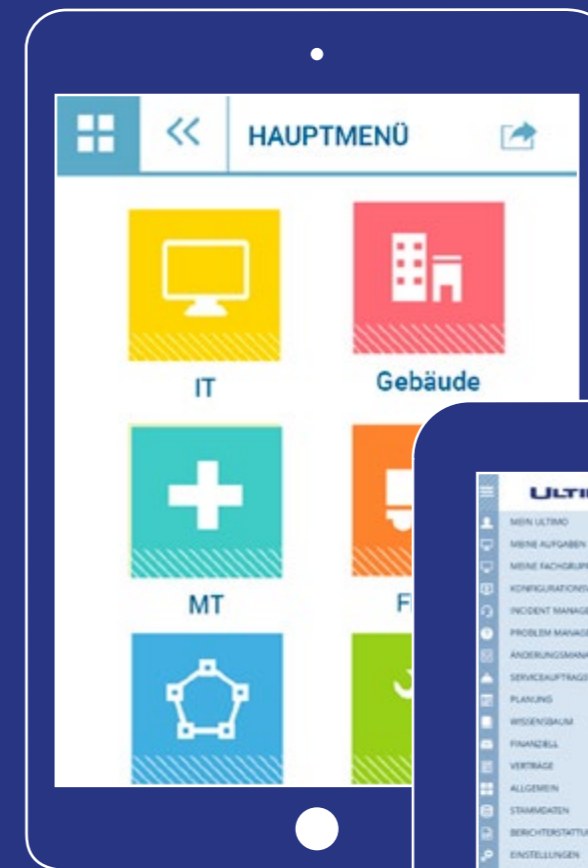
Meldungen) speichert Ultimo automatisch an der richtigen Stelle für die Bearbeitung. Der Kunde sieht die Meldungen in einer praktischen Übersicht und wird anschließend auf dem Laufenden gehalten, was den Fortschritt betrifft. Nach Bearbeitung der KWIS-Meldung kann der Kunde sagen, ob er zufrieden ist, sodass die Qualität der Dienstleistung stetig verbessert werden kann.

Ultimo Customization Tool

Mit Ultimo verfügen Sie über marktgerechte und benutzerfreundliche Standardsoftware. Aber da Ihre Situation in bestimmten Bereichen einmalig ist, haben wir unsere Software so entwickelt, dass Sie einfach auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt werden kann. Um mehr Ertrag und Benutzerfreundlichkeit zu erzielen. Wir nennen das maßgeschneiderte Standardsoftware. Und flexibel. Denn mit dem Ultimo Customization Tool kann Ihr Anwendungsverwalter die Applikation ganz einfach (ohne Programmierkenntnisse) verwalten, personalisieren und anpassen. Auch Benutzer sind in der Lage, die Software nach eigenen Wünschen zu finetunen.

Einfach im Gebrauch

Unsere praktischen Explorer, große Kacheln, die Verwendung von Symbolen und Piktogrammen, der übersichtliche Aufbau der Seiten und Reiter sowie die einfachen Suchmöglichkeiten. Das alles sind Merkmale der Benutzerfreundlichkeit unserer Software. Was Ihr Leben außerdem einfacher macht, ist der Einsatz der Apps Ultimo Go und Go+, mit denen Sie mobil arbeiten können. Benutzen Sie Ihr Smartphone oder Tablet, um vor Ort Informationen zu finden, Meldungen einzureichen oder Arbeiten zu erledigen. Die Ultimo Software ist webbasiert. Schaffen Sie die Software einmalig an (mit der Installation der Software auf Ihrem eigenen Server) oder mieten Sie die Software über ein Abonnement (bei dem Sie die Software aus der Cloud heraus verwenden). Diese Mietoption - Software as a Service (SaaS) - bedeutet, dass wir Sie bei der Verwaltung Ihrer IT Service Management Software unterstützen, inklusive Updates.



Intuitiv & benutzerfreundlich



Nach eigenen Wünschen anpassbar



Modularer Aufbau & skalierbar



Verfügbar als SaaS-Lösung



Einfach zu verknüpfen (IoT, ERP, Active Directory, HRM, etc.)



Best-Practice durch Zusammenarbeit mit Kunden

WAS AUCH PRAKTISCH IST

Lernen Sie unsere professionellen Servicedienstleistungen kennen. Äußerst praktisch ist auch, dass wir Ihnen bei der Inbetriebnahme der Software, aber auch im Tagesgeschäft zur Seite stehen - wenn Sie das wünschen. Wir haben nicht nur unsere Software selbst entwickelt, sondern auch darüber nachgedacht, wie wir die Software bei Ihnen implementieren. Ganz pragmatisch. Sie können selbstverständlich auch eigene Gedanken mit einbringen, wobei wir unsere Vorstellungen auf der Projektmanagement-Methodik PRINCE2 basieren. Und auf unserer Erfahrung (seit 1988). Sie wollen schließlich ein ausgezeichnetes Produkt, das Ihren Bedürfnissen und Anforderungen entspricht. Wir implementieren gemeinsam. Eine Frage des U&I² (You & I). Übrigens hört unser Service danach nicht auf. Zu Beginn lernen Sie unseren Startcoach und den speziell zusammengestellten Startentwurf kennen. Ein nützliches Werkzeug, um die Ziele festzulegen und die Arbeitsweise genauer zu besprechen. Während und nach der Implementierung haben Sie Zugang zu unserem Customer Portal, zum Beispiel, um projektbezogene Informationen zu Rate zu ziehen. Nach der Implementierung lernen Sie unser Customer Success-Team kennen. Das macht Sie mit Ultimo bestens vertraut.

Sie können unser umfangreiches Schulungsangebot (vor Ort oder über E-Learning) nutzen. Sie können aus den Erfahrungen anderer Ultimo-Nutzer lernen und unsere Consultants sind für Sie da und beraten Sie gerne. Genau wie Sie möchten wir nämlich, dass Sie den maximalen Nutzen aus der Software ziehen. Ach ja, wenn Sie nach der Inbetriebnahme Fragen haben oder Unterstützung benötigen, können Sie sich an unsere Customer Support-Abteilung wenden. Wir erstellen mit Ihnen gemeinsam einen Wartungsvertrag, in dem wir die getroffenen Vereinbarungen über die Nutzung des Helpdesks und die Updates unserer Software festlegen.

AM HÄUFIGSTEN VERWENDETE MODULE

In der Basis benutzen Sie Ultimo IT Service Management, um Ihre IT-Abteilung auf ganzer Breite strukturiert zu unterstützen. Sodass Sie schnell, flexibel und akkurat handeln können. Im Folgenden sehen Sie eine Auswahl der am häufigsten angewendeten Module von Ultimo IT Service Management. Eine Gesamtübersicht aller verfügbaren Module, deren spezifische Funktionsweise und die Vorteile präsentieren wir auf unserer Internetseite. Für die bestmögliche Zusammenstellung der Module (bestehend aus einem gut gefüllten Basispaket, eventuell um optionale Module erweitert) wenden Sie sich an unsere Berater. Dann erhalten Sie eine maßgeschneiderte Beratung.

Ausgabenverwaltung

Sichern Sie den Prozess der Ausgabe und eventueller Rückgabe von Betriebsmitteln.

Problem Management

Vom Problem zu bekanntem Fehler hin zur Lösung.

Berichte und Dashboards

Kontrollieren Sie den Fortschritt/KPI's mit unterschiedlichen Standardberichten/Dashboards.

Projekt Management

Verwalten Sie verschiedene Projekte.

Change Management

Kontrolle über Änderungen in Ihrer IT-Umgebung.

Selfservice

Beziehen Sie Ihre (internen) Kunden auf benutzerfreundlichem Weg in Ihre Prozesse ein.

E-Mail-Import

Einfach Meldungen per E-Mail weiterleiten.

Serviceauftragsverwaltung

Sorgen Sie für effiziente Dienstleistungen.

Incident Management

Vergrößern Sie die Effizienz Ihres Helpdesks, indem Sie Incidents schnell und adäquat bearbeiten.

Service Level Agreements

Sichern Sie Ihre SLAs und erfüllen Sie die getroffenen Vereinbarungen.

Kanban

Visualisieren Sie Ihre (Arbeits-)Prozesse mithilfe von Kanban-Tafeln.

Ultimo GO(+)

Apps, um mobil zu arbeiten.

Konfigurationsverwaltung (CMDB)

Erhalten Sie mehr Einblick durch eine strukturelle Sicherung Ihres CMDB.

Vertragsverwaltung

Übersichtliches Vertragsmanagement.

Multi-Jobs

Verwalten und koordinieren Sie auf einfache Weise multidisziplinäre Arbeiten.

Wissensbaum

Teilen Sie Ihr erworbenes Wissen mit Kollegen und Kunden.

SIEBENMAL
EINBLICK UND
KONTROLLE.



Mit Ultimo verfügen Sie über eine zentrale Plattform für sieben Bereiche: Medical Asset Management, IT Service Management, Facility Management, Maintenance Management, Fleet Management, Safety Management und Infra Asset Management. Profitieren Sie auch von diesem ganzheitlichen Einsatz?



LIVE-LINK YOUR ASSETS AND FACILITIES.

Die Welt bewegt sich in wahnsinniger Geschwindigkeit und somit dreht sich die Welt auch mit großer Geschwindigkeit um all Ihre Objekte und Geräte. Wenn Sie für Maintenance, Facility Management oder IT verantwortlich sind, möchten Sie nichts lieber, als permanent zu erfahren, ob Ihre Anlagen mit diesem Tempo noch schritthalten können. Wenn Ihre Verantwortung darüber hinausgeht, möchten Sie das erst recht! Vielleicht benötigen Ihre Assets mehr Aufmerksamkeit. Nicht nur technisch. Auch finanziell! Ultimo ermöglicht es, dass entscheidende Signale Ihrer Assets übermittelt werden. Sodass Sie diese erkennen und entschlossen handeln können. Sehen Sie genau hin?

sales@ultimo.com | ultimo.com

ULTIMO

BELGIEN

Ultimo Software Solutions bvba
Schaliënhoevedreef 20A
2800 Mechelen
T +32 15 44 41 44

DEUTSCHLAND

Ultimo Software Solutions GmbH
Lohbergstraße 20A
46537 Dinslaken
T +49 2064 82 84 754

Filiale Süd
Marcel-Breuer-Straße 15
80807 München
T +49 2064 82 84 754

GROSSBRITANNIEN

Ultimo Software Solutions Ltd
49 Piccadilly
Manchester M1 2AP
T +44 161 826 93 49

NIEDERLANDE

Ultimo Software Solutions bv
Waterweg 3
8071 RR Nunspeet
T +31 341 42 37 37

© 2019 Ultimo Software Solutions GmbH. Alle Rechte vorbehalten. Ultimo und das Ultimo-Logo sind registrierte Wort- und Bildmarken der Ultimo Software Solutions Group bv, Niederlande. Andere verwendete Marken sind (nicht) eingetragene Marken ihrer jeweiligen gesetzlichen Eigentümer.