

Numara FootPrints

Praktisches und flexibles IT Service Management für die Unternehmenspraxis



Umwandlung des IT Service Managements durch die einfache Automatisierung von Geschäftsprozessen / Verwaltung von Desktops durch eine integrierte webbasierte Lösung

Technische Details und Systemanforderungen

Numara FootPrints

Technische Daten

Numara® FootPrints® ist eine anwendungsorientierte und flexible IT-Lösung für ein unkompliziertes und kosteneffektives IT Service Management. Wenn Sie mit einem anspruchsvollen Kundenservice Ihren Geschäftserfolg ausbauen und Ressourcen durch eine Straffung und Automatisierung der Abläufe entlasten möchten, treffen Sie mit Numara FootPrints die richtige Wahl.

Numara FootPrints passt sich nicht nur Ihrer Arbeitsweise, sondern auch Ihrer Arbeitsumgebung an. Durch die flexible, skalierbare und einfach zu konfigurierende Architektur kann die Software mühelos in jede IT-Umgebung integriert werden.

Numara FootPrints – Technische Highlights:

- 100-prozentig internetbasiert
- läuft auf einem einzelnen, zentralen Computer, der einen Webserver betreibt
- keine Clientsoftware erforderlich; nur ein Standard-Webbrowser (bei Verwendung der Integration mit Numara® Asset Management-Plattform (NAMP) siehe die [NAMP Tech Specs](#) für Clientspezifikationen. Für die Integration wird Java™ ab Version 1.6.0 16 benötigt.)
- keine Programmierung für Implementierungen oder laufende Verwaltung notwendig
- Unterstützung verschiedener Plattformen, Datenbanken und E-Mail-Systeme, Client-Systeme und Webbrowser
- Integration mit Telefonesystemen für die Automatisierung der Anrufweiterleitung sowie für das automatische Ausfüllen von Tickets
- robuste Sicherheit mit konfigurierbaren Sicherheitsrollen, Unterstützung mehrerer Authentifizierungsmethoden und sicherem LDAP, IMAP und SSL
- 64-Bit-Unterstützung für x86-Server

Numara FootPrints nutzt HTML und Javascript™, um dynamische Webinhalte darzustellen. Außerdem verwendet Numara FootPrints die AJAX-Technologie für die zeitgerechte Datenbereitstellung sowie moderne Javascript-Bibliotheken wie YUI und Ext JS für die Anzeige der Präsentationsebene. Darüber hinaus wird Perl™ und Java™ verwendet, um auf dem Server dynamische Webinhalte sowie die Benutzeroberfläche auf der Basis der Backend-Datenbank über DBI/DBD und ODBC zu generieren. Sämtliche Anpassungen werden ohne zusätzlichen Programmieraufwand über den Webbrowser durchgeführt.

Benutzer können direkt über ihre Anmeldedaten und Kennwörter authentifiziert werden, die bei Microsoft® Windows®, auf dem LDAP und dem Webserver, unter UNIX® oder in Numara FootPrints hinterlegt sind. Numara FootPrints ordnet die Benutzer anschließend ihren jeweiligen Rollen zu und weist individuell Einstellungen und Berechtigungen innerhalb des Systems zu.

Numara FootPrints Mobile – Technische Daten

Numara FootPrints Mobile bietet eine Echtzeitmobilität sowie eine Zweiwege-Datensynchronisation zwischen Numara FootPrints for Customer Service und Smartphone-Geräten.



Technische Daten zu Echtzeit-Wireless

Smartphone mit einer Mindestbildschirmbreite von 320 Pixeln.

Bisher getestete Geräte:

- Rim® Blackberry® 8700-Serie, 8300-Serie (Curve™), 8800-Serie (World Edition), 9000-Serie (Bold™) und 9630-Serie (Tour™)
- Rim Blackberry 8100- und 8200-Serie (Pearl™) werden nicht unterstützt
- Palm® Treo™ auf Windows® Mobile 5 oder 6 (Palm OS wird nicht unterstützt)
- Apple® iPhone® 3G, 3GS und 4
- HTC Desire Bravo, Desire A8181 on Android 2.2

Es werden möglicherweise auch andere Geräte unterstützt, die nicht in der Liste aufgeführt sind. Wenn Ihr Gerät nicht in der Liste enthalten ist, kann es auf einfache Weise und ohne zusätzliche Konfiguration über unsere Hosting-Site getestet werden. Setzen Sie sich für weitere Informationen mit einem Numara Software-Vertriebsmitarbeiter in Verbindung.

Offline-PIM-Daten

- Unterstützte Betriebssysteme: Windows 2000, Windows 2003, Windows XP, Windows Vista®
- Unterstützte PIM-Software: Microsoft Outlook®, Microsoft Outlook Express, Lotus Notes®, Palm Desktop, Palm HotSync®
- Unterstützte PDAs: PocketPC® (über Outlook), BlackBerry (über Outlook oder Lotus Notes), Palm (über Palm HotSync oder Palm Desktop)
- Übertragungsoptionen: Mitarbeitern können entweder eine Zwei- oder Einwege-Übertragung auswählen (PIM-to-Numara FootPrints oder Numara FootPrints-to-PIM)



Numara FootPrints

Numara FootPrints-Versionen für Microsoft Windows-Webserver

Plattform	Windows Server® 2008 (32-Bit und 64-Bit), Windows Server 2003 (32-Bit und 64-Bit), Windows Server 2008 R2 (64-Bit)	
Dateisystem	NTFS-formatierte Festplatte	
Webserver	Internet Information Server (IIS) 6 bis 7.5	
Datenbank	Microsoft SQL Server®	Oracle®
Version	Microsoft SQL Server 2005/2008/2008r2 ⁽¹⁾ Microsoft SQL Server Express 2005/2008	Oracle 10g/11g ⁽²⁾ (Hinweis: Die Datenbank kann auf einem Windows-, Linux®, oder UNIX®-Server installiert werden)
Hardware 1 – 20 Benutzer ⁽³⁾	SQL Server auf einem anderen Server: 2 GB RAM 1 Xeon® oder Opteron™-Prozessor mit mind. 2,4 GHz 20 GB freier Festplattenspeicher	Oracle auf einem anderen Server: 2 GB RAM 1 Prozessor mit mind. 2,4 GHz 20 GB freier Festplattenspeicher
	SQL Server auf demselben Server: 4 GB RAM 1 Prozessor mit mind. 2,4 GHz 20 GB freier Festplattenspeicher	Oracle auf demselben Server: 4 GB RAM 1 Prozessor mit mind. 2,4 GHz 20 GB freier Festplattenspeicher
Hardware 21 – 50 Benutzer ⁽³⁾	SQL Server auf einem anderen Server: 4 GB RAM 2 Prozessoren mit mind. 2,4 GHz 40 GB freier Festplattenspeicher	Oracle auf einem anderen Server: 4 GB RAM 2 Prozessoren mit mind. 2,4 GHz 40 GB freier Festplattenspeicher
	SQL Server auf demselben Server: 4 GB RAM 2 Prozessoren mit mind. 2,4 GHz 40 GB freier Festplattenspeicher	Oracle auf demselben Server: 4 GB RAM 2 Prozessoren mit mind. 2,4 GHz 40 GB freier Festplattenspeicher
Hardware (hohe Benutzerzahl) über 51 Benutzer ⁽³⁾	Siehe Tabelle „Empfohlene Hardware je nach Benutzerzahl“ auf der folgenden Seite.	
E-Mail	SMTP für E-Mail-Benachrichtigungen, z. B. in Microsoft Exchange und Lotus Domino® POP/IMAP/IMAP-SSL zur Verarbeitung eingehender E-Mails, d. h. wie in Microsoft Exchange und Lotus Domino	
Client-Plattform	Jeder unterstützte Internet-Browser (siehe unten). bei Verwendung von NAMP siehe die NAMP Tech Specs für Clientspezifikationen. (Für die Integration wird Java ab Version 1.6.0 16 benötigt.)	
Internet-Browser	Microsoft Internet Explorer® 7 oder 8, Mozilla® Firefox® v3.0.x, 3.5.x oder 3.6.x, Safari® 5.0.x auf MacOS®	

Numara FootPrints-Versionen für UNIX- und Linux-Webserver

Plattform	Linux	Sun™ Solaris™
Version	Jedes Intel®-Linux-System (32- oder 64-Bit) mit Build-Grundlage glibc 2.3-2.10.x	Sun Solaris für SPARC® ab Version 2.8
Webserver	Apache® 2.x	Apache 2.x
Datenbank	MySQL 5 bis 5.1.x Oracle 10g/11g ⁽²⁾ (Oracle-Text erforderlich) PostgreSQL 7/8	MySQL 5 bis 5.1.x Oracle 10g/11g ⁽²⁾ (Oracle-Text erforderlich) PostgreSQL 7/8
Hardware 1 – 20 Benutzer ⁽³⁾	Datenbank auf demselben oder einem anderen Server: 2 GB RAM 1 Prozessor mit mind. 2,4 GHz 20 GB freier Festplattenspeicher	Datenbank auf demselben oder einem anderen Server: 2 GB RAM 1 Prozessor mit mind. 2 GHz 20 GB freier Festplattenspeicher
Hardware 21 – 50 Benutzer ⁽³⁾	Datenbank auf demselben oder einem anderen Server: 4 GB RAM 2 Prozessoren mit mind. 2,4 GHz 20 GB freier Festplattenspeicher	Datenbank auf demselben oder einem anderen Server: 4 GB RAM 2 Prozessoren mit mind. 2 GHz 40 GB freier Festplattenspeicher
Hardware (große Benutzerzahl) über 51 Benutzer ⁽³⁾	Siehe unten stehende Tabelle „Empfohlene Hardware je nach Benutzerzahl“.	
E-Mail	Lokal installiertes Sendmail-Programm SMTP, z. B. in Microsoft Exchange und Lotus Domino POP/IMAP/IMAP-SSL, z. B. wie in Microsoft Exchange und Lotus Domino	
Client-Plattform	Jeder unterstützte Internet-Browser (siehe unten). bei Verwendung von NAMP, siehe die NAMP Tech Specs für Clientspezifikationen. (Für die Integration wird Java ab Version 1.6.0 16 benötigt.)	
Internet-Browser	Microsoft Internet Explorer 7 oder 8, Mozilla Firefox v3.0.x, 3.5.x oder 3.6.x, Safari 5.0.x auf MacOS	

Numara FootPrints

Empfohlene Hardware je nach Benutzerzahl⁽⁴⁾

Plattform Anz. Benutzer ⁽³⁾	Windows 32- oder 64-Bit 2003/2008/2008 R2 Server mit	Linux 32- oder 64-Bit beliebiger Intel-Server mit	Sun Solaris/Sun SPARC Server mit
1 - 20	2 GB RAM 1 Xeon- oder Opteron- Prozessor mit mind. 2,4 GHz	2 GB RAM 1 Xeon- oder Opteron- Prozessor mit mind. 2,4 GHz	2 GB RAM 1 Prozessor mit mind. 2 GHz
21 - 50	4 GB RAM 2 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	4 GB RAM 2 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	4 GB RAM 2 Prozessoren mit mind. 2 GHz
51 - 150 ⁽⁴⁾	8 GB RAM 4 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	8 GB RAM 2 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	8 GB RAM 4 Prozessoren mit mind. 2 GHz
151 - 249 ⁽⁵⁾	8 GB RAM 8 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	8 GB RAM 4 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	8 GB RAM 4 Prozessoren mit mind. 2 GHz
250 - 500 ⁽⁶⁾	16 GB RAM 16 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	16 GB RAM 8 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	16 GB RAM 8 Prozessoren mit mind. 2 GHz
501+	32 GB RAM 32 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	mind. 32 GB RAM mind. 16 Xeon- oder Opteron- Prozessoren mit mind. 2,4 GHz	mind. 32 GB RAM mind. 16 Prozessoren mit mind. 2 GHz
Beispielserver für hohe Benutzerzahl ⁽⁷⁾	HP Proliant DL500-Serie, IBM® x3850 X5 oder Dell® PowerEdge™ R200 für bis zu 150 Benutzer HP Integrity Server, IBM x3950 R2 oder Dell PowerEdge R900 für über 150 Benutzer	Server HP Integrity rx7620-16	Server der Serie Sun SPARC M-class Enterprise

Hinweise

- Gegebenfalls sind bei Verwendung von Numara FootPrints in Verbindung mit Microsoft SQL Server weitere Microsoft-Lizenzen erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie bei Microsoft unter www.microsoft.com. Ein kostenloser Microsoft SQL Server Express 2005 ist bei Numara Software erhältlich.
- Gegebenfalls sind bei Verwendung von Numara FootPrints in Verbindung mit Oracle weitere Oracle-Lizenzen erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie bei Oracle unter www.oracle.com.
- Die Anzahl der Benutzer bezieht sich auf die durchschnittliche Anzahl von Benutzern, die zu einem gegebenen Zeitpunkt gleichzeitig das System verwenden. Sie sollte die Mitarbeiter sowie 1-2 Prozent der Gesamtkundenzahl berücksichtigen (sofern Numara FootPrints für den Kundenservice genutzt wird). Wenn Sie also über 20 Mitarbeiter verfügen und 1.000 Kunden die Selbstbedienungsfunktion nutzen, sollte mit 30-40 Benutzern gerechnet werden. Dies ist nur ein grober Richtwert. Die tatsächliche Systembelastung hängt davon ab, wie Sie Numara FootPrints einsetzen.
- Bei den Hardware-Anforderungen für eine große Benutzerzahl wird von einer Installation von 2 Servern ausgegangen, wobei sowohl die Anwendung als auch der Datenbankserver die empfohlenen Spezifikationen erfüllt.
- Windows 2003 Standard (SP2 und R2) unterstützt bis zu 4 Prozessoren und 4 GB RAM. Windows 2008 und 2008 R2 unterstützt bis zu 4 GB RAM, die 64-Bit-Version bis zu 32 GB RAM.
- Windows 2003 Enterprise (SP2 und R2) unterstützt bis zu 8 Prozessoren und 64 GB RAM. Windows 2008 und 2008 R2 unterstützt bis zu 64 GB RAM, die 64-Bit-Version bis zu 2 TB RAM.
- Windows 2003 DataCenter unterstützt bis zu 32 Prozessoren und 64 GB RAM. Windows 2008 und 2008 R2 unterstützt bis zu 64 GB RAM, die 64-Bit-Version bis zu 2 TB RAM.
- Die Aufzählung unter „Beispielserver“ stellt keine vollständige Liste autorisierter Hardware oder Anbieter dar, sondern dient als beispielhafte Aufzählung möglicher Server.
- Hinweis: Dual- und Quad-Core-CPU's entsprechen jeweils 2 bzw. 4 Prozessoren. 4 Prozessoren können sich aus 4 einzelnen CPU's, 2 Dual-Core-Prozessoren oder einem Quad-Core-Prozessor zusammensetzen.

Numara FootPrints

Servervirtualisierung

Nach Angaben der Kunden von Numara Software funktioniert Numara FootPrints in virtuellen Datenzentren auf Basis von VMware® ESXi™, VMware Infrastructure™ oder Microsoft® Hyper-V Core Server 2008 RS einwandfrei. Numara FootPrints wird in diesen Umgebungen nur dann unterstützt, wenn das Produkt in einer Umgebung mit zugelassenen Komponenten (Betriebssystemplattform, Webserver, Datenbank) installiert wurde. Zwar kann Numara FootPrints auch in anderen Virtualisierungsprodukten korrekt funktionieren, doch wurden diese von Numara Software nicht getestet und die Funktionalität ist somit nicht gewährleistet. Darüber hinaus verfügt Numara Software über keinerlei dokumentierte Statistiken zur Leistungsfähigkeit von Numara FootPrints in solchen Umgebungen, da sich die Zusammenstellung von Anwendungen und Hardwarekomponenten externer Hersteller unmittelbar auf die Gesamtleistung auswirken kann.

Sollte Numara Software darüber hinaus zu dem Schluss gelangen, dass der Virtualisierungs-Layer maßgebliche Ursache eines Vorfalls ist, so ist es erforderlich, dass sich der Kunde an den Supportanbieter für den betreffenden Virtualisierungs-Layer wendet, um das Virtualisierungsproblem zu lösen.

Beachten Sie bitte, dass Serverkomponenten Numaras auf VMware Server™ und VMware Workstation mit GSX-Engine in Produktionsumgebungen nicht unterstützt werden, da die Anwendung nicht für eine Hardwareoptimierung ausgelegt ist.



Numara FootPrints – Lieferoptionen

- Kunden haben die Option, Numara FootPrints über Software as a Service (SaaS) zu mieten oder zu kaufen.
- Mietsoftware wird von Numara Software gehostet, während gekaufte Software sowohl vom Kunden als auch von Numara Software gehostet werden kann.
- Mietsoftware kann gekauft und später bei Bedarf vor Ort eingerichtet werden.

	vor Ort	außer Haus (gehostet)
Kauf	X	X
Miete		X

Numara FootPrints

Numara Software

Mit mehr als 55.000 Kunden weltweit ist Numara® Software einer der führenden globalen Anbieter von praxisorientierten, flexiblen Lösungen, mit denen IT-Organisationen ihren Service auf End-User-Seite verbessern können. Unsere integrierten Softwareplattformen für IT Service Management und IT Asset Management geben Organisationen nicht nur die Möglichkeit, ein breites Spektrum IT-bezogener Aufgaben und Prozesse effizient zu automatisieren, sondern auch dafür kompatible Lösungen von einem bewährten Anbieter aus einer Hand zu nutzen.

Unsere IT-Lösungen sind dafür bekannt, dass sie gezielt auf Benutzerfreundlichkeit und Erschwinglichkeit ausgerichtet sind. Sie bieten kleinen wie großen Unternehmen eine schnelle Amortisierung, umfassende Kontrollmöglichkeiten und ein verringertes Risiko. Weitere Informationen unter: de.numarasoftware.com

Numara Software Niederlassungen weltweit

Nordamerika

Numara Software
2202 North West Shore Blvd. Suite 650
Tampa, FL 33607

Tel: 813-227-4500
Fax: 813-227-4501
www.numarasoftware.com

Großbritannien

EMEA Hauptsitz & GB Vertrieb
Numara Software
Davidson House
Forbury Square
Reading
RG1 3EU United Kingdom

Tel Vertrieb: 0800 195 2373
info@numarasoftware.co.uk
www.numarasoftware.co.uk

Support & Vertrieb von Numara Track-It! in GB
Die Innovation Centre
Longbridge Technology Centre
1 Devon Way
Birmingham
B31 2TS United Kingdom

Tel Vertrieb: 0800 195 2373
Tel Support: 0800 195 6339
Fax: 0800 195 2385
info@numarasoftware.co.uk
www.numarasoftware.co.uk

Südeuropa

Frankreich
Numara Software Frankreich
16, rue de Solférino
92100 Boulogne Billancourt

Tel: +33(0) 1.46.10.93.80
Fax: +33(0) 1.46.10.93.81
info@numarasoftware.fr
www.numarasoftware.fr

Spanien & Portugal
Numara Software Spanien
Avda Juan Carlos I N° 40 2º B
28400 Collado Villalba
Madrid

Tel: (+34) 902 107 794
Fax: (+34) 91 851 2265
info@numarasoftware.es
www.numarasoftware.es

Mitteleuropa

Deutschland
Numara Software GmbH
Erzbergerstr. 19
D-68165 Mannheim

Tel: +49 (0)621 58679 110
Fax: +49 (0)621 58679 111
Info@numarasoftwaregmbh.de
www.numarasoftware.de

Österreich
Numara Software GmbH
Erzbergerstr. 19
D-68165 Mannheim

Tel: +49 (0)621 58679 110
Fax: +49 (0)621 58679 111
info@numarasoftwaregmbh.de
www.numarasoftware.at

Schweiz
Numara Software GmbH
Erzbergerstr. 19
D-68165 Mannheim

Tel: +49 (0)621 58679 110
Fax: +49 (0)621 58679 111
info@numarasoftwaregmbh.de
www.numarasoftware.ch

Asien-Pazifik

Australien
Numara Software
Darling Park, Tower 2
201 Sussex Street
Level 20
Sydney NSW 2000 Australia

Tel Sales: +61 (2) 9006 1607
Fax: +61 (2) 9006 1010
info@numarasoftware.com.au
www.numarasoftware.com.au

Japan
Sanno Park Tower, Level3
2-11-1 Nagata-cho Chiyoda-ku
Tokyo 100-6103

Tel: +81(0)3-6205-3056
Fax: +81(0)3-6205-3450
www.numarasoftware.jp

Nordeuropa

Norwegen - Hauptsitz Nordic
Numara Software Nordic AS
Luramyveien 40
4313 Sandnes

Phone: (+47) 45 80 90 00
Fax: (+47) 45 25 67 48
info@numarasoftware.no
www.numarasoftware.no

Norwegen
Numara Software Nordic AS
C.J. Hambros Plass 2c
0164 Oslo

Phone: (+47) 45 80 90 00
Fax: (+47) 45 25 67 48
info@numarasoftware.no
www.numarasoftware.no

Schweden
Numara Software Nordic AS
Dept. Sweden
Mäster Samuelsgatan 60, 8th floor
SE-111 21 Stockholm

Tel: +46 (0)8 522 30 200
Fax: +46 (0)8 522 30 209
info@numarasoftware.se

Afrika

Südafrika
Numara Software South Africa
Suite A5 Waverley Court
Kotzee Road
Mowbray 7700

Tel: +27 (0) 21 447 6106
Fax: +27 (0) 21 447 6652
sales@numarasoftware.co.za
www.numarasoftware.co.za