

PRESSEMELDUNG

## **ServiceNow zertifiziert Integration von Prognosis als erste UC Performance Management Lösung**

**München, 22. August 2014** – Letztlich geht es um den übergreifenden Blick auf alle Unified Communications (UC)-Systeme – in Echtzeit und unabhängig davon, ob es sich um Umgebungen von Avaya, Cisco und Microsoft Lync handelt. Um das zu erreichen wurde die Analyse- und Performance Management-Technologie von Integrated Research (ASX:IRI) in das IT Service Management von ServiceNow integriert und als Bestandteil auch von ServiceNow zertifiziert. Das Resultat: alle Informationen zu Assets, Performance, Qualität und Verfügbarkeit der Kommunikationssysteme laufen in einem einzigen umfassenden Reporting-System zusammen. CIOs und IT Manager haben so einen schnellen Einblick in mögliche Problemstellen und Optimierungspotenziale bei Contact Centern und UC-Anlagen und können Quellen für mögliche Kundenunzufriedenheit identifizieren.

Mit einem Blick wird klar, wo es hakt: Klares Reporting und eine individuell anpassbare visuelle Darstellung der Ergebnisse erleichtern es Kunden und Partnern der beiden Unternehmen, die Ausfallzeiten in ihrem Unified Communications (UC) Umfeld zu reduzieren, Troubleshooting und Kapazitätsplanung zu verbessern und die Gegensätze zwischen den einzelnen Anbietern zu überbrücken. Denn es ist egal, ob es sich um ein klassisches Voice-System wie Avaya oder ein Computer-gestütztes System wie Microsoft Lync handelt, Integrated Research kann aus vielen Jahren Erfahrung und unzähligen Kundenprojekten im Performance Management aller Systeme schöpfen.

Für ServiceNow Plattform-Nutzer ist Prognosis eine ideale Ergänzung ihres Portfolios von Cloud-basierten Lösungen für IT Service Automation. Durch die Zertifizierung haben sie die Sicherheit, dass Interoperabilität, Security und Leistung und die Einhaltung von Best Practices bei Design und Integration gewährleistet sind.

Die wesentlichen Vorteile eines kombinierten Einsatzes beider Lösungen sind:

- Konsistente Daten als Basis: Die Informationen aus Datenquellen wie IP Telefonie, Gateways und Telefonanlagen (PBX) laufen in der Service Now Configuration Management Database (CMDB) zusammen und werden dort synchronisiert
- Am Puls der UC-Systeme: Unternehmen, Service Provider oder Contact Center können auf einen Blick sehen, was gerade in ihren UC-Systemen passiert – unabhängig von Tools, Assets oder Datenspeichern und vereinfacht durch die visuelle Darstellung der Leistungsreports und Analysen.
- Schnellere Problemlösung: IT Support Desks können jetzt - statt reaktiv auf Vorfälle zu reagieren – die System Gesundheit überwachen und Schwachpunkte sofort erkennen. Der Effekt: Voice und UC-Störungen werden schneller und damit kostengünstiger behoben oder gar vermieden.
- Ressourcen optimal eingesetzt: Aus den Prognosis-Daten in Kombination mit der Kapazitätsplanung für UC von ServiceNow lassen sich auch Möglichkeiten zur Leistungssteigerung ablesen: wie kann man bestehende Ressourcen optimieren und wann braucht man wirklich Upgrades?
- Alle Services im gleichen Look & Feel: Durch die Zertifizierung wird das Monitoring von spezialisierten UC-Funktionen durch Prognosis innerhalb der ServiceNow Plattform möglich – für die Kunden von ServiceNow im gewohnten Design, Datenmodell und Workflow.

### **Über Integrated Research**

Integrated Research (ASX: IRI) ist Spezialist für proaktive Performance Management Software für kritische IT-Infrastrukturen wie Systeme für Zahlungsmanagement und Kommunikation. Kunden in über 50 Ländern weltweit – darunter einige der größten Banken, Fluggesellschaften und Telekommunikationsanbieter – erhalten mit der mehrfach preisgekrönten Software Prognosis® Einblick in ihre geschäftskritischen Systeme und können sicherstellen, dass diese für Millionen ihrer Kunden hochverfügbar und leistungsstark zur Verfügung stehen. Weitere Informationen zu Integrated Research und Prognosis finden Sie unter <http://www.ir.com/>

#### **Pressekontakt:**

Integrated Research UK Ltd  
Michael Halbwirth  
Head of Marketing  
Terminalstrasse Mitte 18  
85356 München, Germany  
Michael.Halbwirth@ir.com  
Tel. 0151-41480512