

## 1. Unternehmensdaten

### Das Unternehmen

Name  
Numara Software AG  
Central Europe

Rechtsform  
Aktiengesellschaft, Amtsgericht Köln,  
Handelsregister HRB 62715

Geschäftssitz  
D-51491 Overath, Alte Ziegelei 2-4  
Telefon: 0049/2204/73 98-10  
Telefax: 0049/2204/73 98-30  
E-Mail: [Info@numara.de](mailto:Info@numara.de)  
Internet: [www.numara.de](http://www.numara.de)

Vorstand  
Dr. Klaus Holland-Moritz

Standorte  
Neben insgesamt drei Standorten in  
Deutschland (Overath, Stuttgart, Frankfurt)  
befinden sich weitere Niederlassungen in  
Österreich, der Schweiz und Tschechien.

### Stand und Entwicklung des Unternehmens

Gründung  
AG im Februar 2008

Personal  
2010: 12 Mitarbeiter (in Central Europe)

## 2. Produkt- und Service-Angebot

### Tätigkeitsbereiche

Numara Software ist ein globaler Anbieter  
und spezialisiert auf Software-Lösungen für  
Help-Desk- und IT-Service- und Operations-  
Management für Unternehmen und Organi-  
sationen, die die Steuerung ihrer immer  
komplexer werdender Umgebungen verein-  
fachen wollen.

Seit 2010 gibt es ein erweitertes Angebot an  
Serviceleistungen in Kooperation mit der Fir-  
ma PMCS.



### Produktangebot

Das vom Kooperationspartner PMCS entwi-  
ckelte Produkt helpLine ist eine der führen-  
den Lösungen für die Organisation aller im  
IT-Service anfallenden Anfragen und  
Aufgaben.



### IT Service Management nach ITIL

Mit 10 von 14 nach PinkVERIFY zertifizierten  
ITIL-V3-Disziplinen und mehr als 10 Jahren  
Erfahrung ist helpLine eine der führenden IT  
Service Management Lösungen weltweit.



Für die Arbeit im IT Service steht den Kun-  
den der Numara Software der helpLine Stan-  
dard Server mit den Schwerpunkten Incident  
Management und Request Fulfillment oder  
der helpLine Professional Server mit allen  
zehn vorkonfigurierten Prozessen zur Verfü-  
gung. Prozessergänzungen und Workflow-  
Steuerungen sind jederzeit möglich.

Mit helpLine steigern die Kunden die Ser-  
vice-Qualität nachhaltig und sorgen für ex-  
zellente Werte in Sachen Kundenzufrieden-  
heit.

helpLine trägt dazu bei, dass alle Service-  
Prozesse effizient ablaufen, und zeigt die  
Optimierungspotentiale auf. So können Kos-  
ten nachhaltig gesenkt werden. helpLine do-  
kumentiert und präsentiert die Leistung und  
weist damit den Erfolg – die Wertschöpfung  
der Service-Leistungen für das Unterneh-  
men – nach.

Mit den leistungsstarken, modernen und in-  
dividuell anpassbaren Dash-Boards erhält  
der Kunde jederzeit aktuelle Kennzahlen  
über die geleistete Servicequalität und ein  
Tool zur schnellen Steuerung der Prozesse.

Der schnelle Produktivstart und die offene  
Systemarchitektur sind weitere Vorteile von  
helpLine, die einen raschen ROI ermögli-  
chen. Die flexible Architektur ermöglicht  
auch den Einsatz als SaaS (Software as a  
Service) Lösung.

helpLine ermöglicht es, die IT Services im  
Sinne des IT Business Alignments zu mana-  
gen, zu automatisieren und kontinuierlich zu  
verbessern.

### Serviceleistungen

Gemeinsam haben die Numara Software AG  
und PMCS eine Infrastruktur realisiert, die  
umfassenden Support aus einer Hand zum  
gesamten Produktportfolio anbietet. Das  
Service- und Beratungsangebot für die Pro-  
dukte Numara FootPrints, Numara Track-It!  
sowie helpLine basiert auf der langjährigen  
Erfahrung aus vielen Projekten und ent-  
spricht den individuellen Bedürfnissen der  
Kunden.

### Kunden

Kunden der Numara Software in Deutsch-  
land sind z. B. die Firmen Crown Gabel-  
stapler, Ospelt, Sauer-Danfoss, Vorwerker  
Diakonie, Bremenports, AWEK C-POS und  
Winkhaus.