



Wichtigste Features:

- Intuitive browser-basierte Konsole.
- Vorfall-, Problem- & Änderungsmanagement auf Basis der ITIL® Richtlinien.
- **NEU** - Service Level Agreements.
- Anpassbare mehrsprachige Schnittstelle
- Bearbeitung ein-/ausgehender Emails.
- Automatisierte Zuordnung & Festlegung der Prioritäten.
- Automatisierte Eskalationsprozesse.
- Umfassende Echtzeit-Managementberichte.
- **NEU** - Designer für benutzerdefinierte Berichte.
- Durchsuchbare Wissensbasis und Nachschlagen von Lösungen.
- **NEU** - Voraufgefüllte Serviceanforderungsvorlagen.
- **NEU** - Personalisierte Home- und Ausgangsseiten für Operators.
- Active Directory Integrierung.
- Hardware/Software-Inventar. (optional component)
- Volle Integrierung mit NetSupport Remote Access & Asset Management Solutions.



Ereignisse verfolgen



Probleme identifizieren



Änderungen anfordern



SLAs verwalten

NetSupport ServiceDesk v5

Dank unserer mehr als 25-jährigen Entwicklungserfahrung und unserer globalen Installationsbasis von über 13.000.000 Systemen sind NetSupports ergänzende Software-Lösungen in der Service-Management-Industrie als bewährte Produkte bekannt.

NetSupport ServiceDesk kann entweder als alleinstehende Lösung oder zusammen mit NetSupport DNA und NetSupport Manager (unseren ergänzenden Lösungen für IT Asset Management und PC-Remotesteuerung) gekauft werden und bietet die Prozesse, die Sie für die mühelose Verfolgung und Organisation, das Management und die Beantwortung der schwierigsten Support-Herausforderungen benötigen.

NetSupport ServiceDesk unterstützt die unerlässlichen ITIL Prozesse – Ereignis, Problem, Änderung und Service Level Management - und gewährleistet, dass Ihr Support Team Kundenerwartungen effektiv verwalten und die Systemausfallzeiten auf ein Minimum beschränken kann.

Mit seiner voll anpassbaren und intuitiven webbasierten Benutzeroberfläche, die sowohl Desktop- als auch Mobilplattformen unterstützt, seinen robusten Workflow-Prozessen, einer Vielzahl von Managementberichten und einem kundenfreundlichen Self-Service-Portal wird NetSupport ServiceDesk die Erbringung des Service garantiert müheloser machen!

Probieren Sie NetSupport ServiceDesk 30 Tage lang in Ihrer eigenen Umgebung aus mit unserem kostenlosen Download der Versuchsversion.

Vorfalldmanagement

Vorfalldmanagement ist dafür konzipiert, die Störung des Geschäftsablaufs dadurch auf ein Minimum zu beschränken, dass Services für den Endbenutzer so schnell wie möglich wiederhergestellt werden, und die automatisierten Workflow-Prozesse von NetSupport ServiceDesk helfen Ihnen dies mit Hilfe der folgenden Standardfunktionen zu erzielen:

- Benutzer können Vorfälle on-line protokollieren und den aktuellen Status in Echtzeit überprüfen.
- Automatische Bearbeitung ein-/ausgehender E-Mails.
- Vordefinierte Regeln gewährleisten, dass die Vorfälle dem richtigen Operator zugewiesen werden.
- Automatische Eskalation von Vorfällen auf der Basis von kundenspezifischen Regeln.
- Strukturierter Notizenverlauf während des gesamten Lebenszyklus des Vorfalles mit Quellenidentifizierung (Telefon, E-Mail usw.)
- Zugriff auf ein vollständiges Hardware- und Softwareinventar der Systeme der individuellen Benutzer.
- Identifizierung von und Verknüpfung mit verwandten Vorfällen.
- Im Voraus aufgefüllte Datenbank ermöglicht es Kunden, vor dem Protokollieren eines Vorfalles nach Antworten zu suchen.
- Voraufgefüllte Ereignismanagement-Vorlagen.

Benutzermanagement

- Active Directory-Synchronisierung.
- Endbenutzern das Generieren von ServiceDesk-Anmeldekonto ermöglichen oder das Generieren von Endbenutzerkonten auf Administratoren und ServiceDesk-Operatoren beschränken.
- Import von Benutzerabteilungen und Unternehmen aus anderen Systemen in NetSupport ServiceDesk.
- ServiceDesk-Operatoren spezifischen Unternehmen und Abteilungen in der Benutzerhierarchie zuweisen.
- Mitglieder eines Beratungsgremiums für Änderungen (CAB = Change Advisory Board) für jede Änderungsanfragekategorie vordefinieren.

Reporting

NetSupport ServiceDesk bietet eine Auswahl flexibler Berichterstattungsoptionen um zu gewährleisten, dass Sie umfassende Statistiken in einem intuitiven und benutzerfreundlichen Format erfassen können, so dass Sie hervorragend informiert sind und effektive Entscheidungen treffen können.

- Das Bericht-Dashboard ermöglicht es Ihnen, die Daten für Ihre eigenen spezifischen Anforderungen zu manipulieren. Die Bildschirmanzeigen der Ergebnisse erfolgen im Tabellen- und/oder Balken- und Kreisdiagramm-Format. Es können mehrere Berichte nebeneinander gezeigt werden, so dass sie sich leicht vergleichen lassen.
- Eine Auswahl häufig geforderter Statusberichte wird mit der Standardversion des Produkts geliefert.

Problemmanagement

Effektives Problemmanagement hat dadurch einen langfristigen Wert für das Unternehmen, dass es die zu Grunde liegenden Ursachen von Problemen untersucht und entscheidet, wie deren Auswirkungen begrenzt werden können. NetSupport ServiceDesk bietet eine Auswahl von Werkzeugen für Problemmanager, einschließlich Echtzeitbericht-Dashboards und erweiterte Suchfunktionen zur Identifizierung von Trends und zur Verknüpfung verwandter Vorfälle, die wiederum zu folgendem führen:

- Services zuverlässiger werden.
- Die protokollierte Vorfalldmenge verringert wird, was die Belastung Ihres Service Desk verringert.
- Permanente Lösungen statt konstante Workarounds gefunden werden.
- Die Kundenzufriedenheit wächst.
- Innerhalb des Service Desk mehr Wissen vorhanden ist.

Änderungsmanagement

Organisationen gehen das Änderungsmanagement oft auf schlecht koordinierte oder informelle Weise an, aber dank der Fähigkeit von NetSupport ServiceDesk, Informationen zu sammeln und auszutauschen, werden Sie bald die Vorteile der Einführung eines strukturierten, zentralisierten Systems mit eindeutig definierten Berichts- und Genehmigungslinien erleben.

- Auf einer einfachen "drag and drop" Benutzeroberfläche können Sie den Berichtdesigner benutzen, um Ihre eigenen benutzerdefinierten Berichte mit HTML, Text und hilfreichen Diagrammen zu erstellen.

Integration

NetSupport ServiceDesk lässt sich nahtlos mit anderen Netzwerkmanagement-Lösungen von NetSupport und Drittherstellern integrieren. So haben Sie die Komplementärwerkzeuge zur Verfügung, um vollständigen Support bereitzustellen. Zum Angebot gehören:

- Direkte Integration mit DNA Asset Management Suite.
- Direkte Integration mit NetSupport Manager Remote Control.

Anpassen

- Custom Data Designer für die Benutzerdefinition von Datenfeldern.
- Profilerter Anwenderzugriff und benutzerdefinierte Funktionalität.
- Geradlinige Erstellung einer Lösungsdatenbank zur Verwendung bei nachfolgenden Hilfeanfragen.
- Intuitives Designwerkzeug für Administratoren zum Hinzufügen angepasster Datenobjekte zu Records.
- Mehrsprachige Benutzeroberfläche.
- Designer für benutzerdefinierte Berichte.
- Personalisierte "Home" Seite, die auf den Anforderungen des individuellen Operators basiert.
- Personalisierte "Beenden" Seiten.

Servicelevel-Management

Servicelevel-Management ist eine der Kernkomponenten des ITIL Service Delivery Framework. Wenn zwischen dem Kunden und dem IT-Team eine gesunde Beziehung aufrecht erhalten werden soll, hängt dies sehr von der Fähigkeit des ServiceDesk ab, effiziente und kosteneffektive Dienstleistungen innerhalb der vereinbarten Zeitrahmen zu liefern. Mit NetSupport ServiceDesk können Sie:

- Auf Bedingungen basierende Workflow-Regeln für Ereignisse, Probleme und Änderungsanforderungen erstellen, die ständig mit den gespeicherten SLAs verglichen werden.
- drohende Service-Engpässe sofort sichtbar machen, um zu gewährleisten, dass relevante Objekte ausgeführt werden können, bevor Sie sich auf die Leistungen des Service auswirken.
- Historische und Echtzeit-Daten zu den Leistungen des Service sammeln.
- Die Leistungen des Service im Vergleich zu den SLAs kontinuierlich verfolgen und Berichte über sie erstellen.



Systemanforderungen:

Server

Windows 2003 oder höher.
Siehe Benutzeranleitung für vollständige Voraussetzungen.

Browser

Benutzer müssen einen der folgenden Browser benutzen:
Internet Explorer : Version 7 oder später.
Firefox : Version 26 oder später.
Chrome : Version 35 oder später.

Server-Datenbank

SQL Server 2000 und höher. Hinweis: Wenn kein SQL Server zur Verfügung steht, kann MSDE Version 2 mit der Anwendung installiert werden.

Berichte

Adobe Flash Player ist erforderlich, um Berichte anzuzeigen.

Vertriebspartner:



www.prosoft.de | info@prosoft.de