



## NetSupport ServiceDesk v3

Die Verfügbarkeit missionskritischer Systeme ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg aller modernen Organisationen und die Produktivität der Mitarbeiter, die diese Systeme nutzen. Um dies zu gewährleisten, muss Ihr IT-Supportteam schnell und effektiv auf alle auftretenden Probleme reagieren können.

Dank der über 20-jährigen Erfahrung des Unternehmens und einer globalen Installationsbasis von fast 9'000'000 Systemen haben die Produkte von NetSupport einen angesehenen Ruf in der Service Management-Industrie.

NetSupport ServiceDesk kann entweder als alleinstehende Lösung oder als Teil der vollständigen NetSupport DNA Asset Management Suite gekauft werden. Es bietet ein Instrument zum mühelosen Tracking, Organisieren, Verwalten und Beantworten der schwierigsten Desktop Support-Herausforderungen.

Das webbasierte NetSupport ServiceDesk mit seiner 'out-of-the-box' Kompatibilität mit den grundlegenden ITIL Best Practice Richtlinien lässt sich leicht in Ihre vorhandene IT-Infrastruktur integrieren, wobei keine langwierigen Implementierungs- und Schulungsphasen erforderlich sind.

NetSupport ServiceDesk umfasst die zentralen Vorfall-, Problem- und Änderungsmanagementfunktionen, die von einem Produkt, das 3 Jahre hintereinander von Network Computing zum Service Management-Produkt des Jahres ernannt wurde, zu erwarten sind. Die intuitive Benutzeroberfläche und rationalisierte Workflow-Verarbeitung des Programms sorgen dafür, dass Ihr Supportteam seine Zeit effektiv einsetzen kann und nicht durch aufwendige Verwaltungsaufgaben belastet wird.

Um zu erfahren, wie NetSupport ServiceDesk Ihrem Supportteam helfen kann, den Betrieb bei Ihren Kunden aufrecht zu erhalten, laden Sie schon heute die kostenlose 30-Tage-Testversion herunter.

## Wichtigste Features

- Vollkommen webbasiert.
- Vorfall-, Problem- & Änderungsmanagement auf Basis der ITIL® Richtlinien.
- Anpassbare mehrsprachige Schnittstelle.
- Bearbeitung ein-/ausgehender Emails.
- Automatisierte Zuordnung & Festlegung der Prioritäten.
- Automatisierte Eskalationsprozesse.
- Umfassende Echtzeit-Managementberichte.
- Durchsuchbare Wissensbasis und Nachschlagen von Lösungen.
- Active Directory Integration.
- Unterstützt mobile Geräte.
- Hardware/Software-Inventar.
- Volle Integration mit NetSupport Remote Access & Asset Management Solutions.



## Unterstützung von mobilen Geräten

NetSupport ServiceDesk beinhaltet neu die Unterstützung von mobilen Geräten. Hierdurch wird sichergestellt, dass entfernt arbeitende Operatoren immer noch Tickets empfangen und aktualisieren können.

NetSupport ServiceDesk erkennt automatisch, ob von einem mobilen Gerät auf das Programm zugegriffen wird, und es erscheint eine Liste mit vereinfachten Seiten, die von den meisten mobilen Geräten aus nutzbar sind.

## Vorfallmanagement

Vorfallmanagement 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 Vorfalls 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 Vorfalls nach Antworten zu suchen.

## 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 Vorfällemenge 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

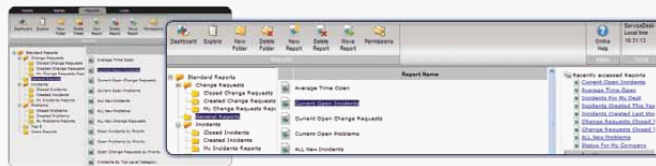
Organisationen gehen das Änderungsmanagement oft auf schlecht koordinierte oder informelle Weise an, aber dank der Fähigkeit von NetSupport ServiceDesk, Informationen zu sammeln und auszutauschen, werden Sie bald die Vorteile der Einführung eines strukturierten, zentralisierten Systems mit eindeutig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

## 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.

## Berichte

NetSupport ServiceDesk bietet Ihnen die Möglichkeit, umfassende Statistiken zu erfassen, sodass Sie für eine effektive Entscheidungsfindung voll informiert sind.



- Mit dem Dashboard für Berichte lassen sich Daten an Ihre speziellen Bedürfnisse anpassen. Ergebnisse auf dem Bildschirm werden im Tabellenformat oder als Balken- oder Tortendiagramm eingeblendet. Um den Vergleich zu erleichtern, lassen sich mehrere Berichte nebeneinander anzeigen.
- Von einem Crystal Report-Modul angetriebene druckoptimierte Berichte dienen als zusätzliche vordefinierte Managementberichte. Die Informationen lassen sich in verschiedenen Formaten exportieren.

## 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.



## Systemanforderungen:

### Server

Windows 2000/2003/2008 Server.

Windows 2000 Professional/Windows XP Professional (nicht empfohlen, da es nur 10 gleichzeitige Sessions unterstützt). Auf dem Server muss auch IE 6 oder später installiert sein.

**Hinweis: 64-Bit-Plattformen müssen für den Betrieb von IIS im 32-Bit-Modus eingestellt sein.**

### Clientplattform

Windows 2000/XP/2003/Vista/2008, and Windows 7 Mac, Linux.

Der Client muss einen der folgenden Browser installiert haben:

Internet Explorer: Version 5.5 bis Version 8

Firefox: Versionen 1.1 und später

Netscape: Versionen 6 und später

**Hinweis: Für Fernwartungsintegration muss das Host-Betriebssystem für den Client Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008 oder Windows 7 sein.**

### Datenbank

SQL Server 2000 oder besser.