



NetSupport ServiceDesk v3

La disponibilidad de sistemas críticos es fundamental para obtener el éxito en cualquier organización moderna y para la productividad del personal que los utilizan. Para garantizar que esto suceda, su equipo de soporte técnico de TI debe responder de manera eficaz e inmediata a los problemas que puedan surgir.

Con más de 20 años de rodaje y casi 9.000.000 de usuarios, los productos NetSupport tienen una reputación muy reconocida en la industria de gestión de servicios.

Disponible para adquirirlo como solución independiente o como parte del conjunto de programas de gestión de activos NetSupport DNA, NetSupport ServiceDesk le ayuda a controlar, organizar, administrar y responder con facilidad a los problemas más difíciles del soporte técnico.

NetSupport ServiceDesk está basado en web y es compatible con las principales recomendaciones ITIL. Además, se integra fácilmente con cualquier infraestructura TI sin la necesidad de implementaciones y formaciones largas y pesadas.

NetSupport ServiceDesk destaca por su funcionalidad de gestión de incidencias, problemas y cambios y ha sido ganador durante tres años consecutivos del prestigioso premio como Mejor Producto de Gestión de Incidencias que organiza Network Computing en el Reino Unido. La herramienta ofrece una interfaz intuitiva y la optimización del flujo de trabajo, garantizando la utilización óptima del tiempo de su equipo de soporte y reduciendo la carga excesiva de tareas administrativas.

Descubre cómo NetSupport ServiceDesk puede ayudar a su equipo de descargando ahora mismo una versión de prueba gratuita de 30 días.

Funciones clave

- Totalmente basado en web.
- Gestión de incidencias, problemas y cambios basada en las instrucciones ITIL®.
- Interfaz multilingüe y personalizable.
- Procesamiento de correo electrónico de entrada y salida.
- Asignación y orden de prioridad automatizados.
- Procesos de escalonado automatizados.
- Potentes informes de gestión en tiempo real.
- Base de datos de conocimiento en la que se puede buscar y encontrar soluciones.
- Integración de Directorio Activo.
- Compatibilidad con dispositivos móviles.
- Inventario de hardware y software
- Integración total con las soluciones de acceso remoto y gestión de equipos de escritorio de NetSupport.



Compatibilidad con dispositivos móviles

NetSupport ServiceDesk proporciona soporte a dispositivos móviles, asegurando que los operarios que trabajan en remoto puedan seguir recibiendo y actualizando incidencias.

NetSupport ServiceDesk detecta automáticamente cuando se accede al mismo desde un dispositivo móvil y muestra un conjunto de páginas simplificadas que se pueden usar desde los dispositivos móviles más comunes.

Gestión de incidencias

La gestión de incidencias tiene como objetivo reducir el riesgo de la interrupción del negocio restaurando los servicios al usuario final lo más rápido posible. Los procesos de flujo de trabajo automatizados de NetSupport ServiceDesk le ayudarán a conseguirlo al proporcionarle lo siguiente:

- Los clientes pueden registrar incidencias en línea y revisar el estado actual en tiempo real.
- Procesamiento de correo electrónico de entrada y salida automatizado.
- Las reglas predefinidas aseguran que las incidencias se asignen al operario adecuado.
- Ampliación automática de incidencia basada en reglas específicas de cliente
- Historial de notas estructurado a lo largo del ciclo de vida de cada incidencia con identificadores de origen como teléfono y correo electrónico.
- Acceso a un inventario completo de hardware y software por cada sistema de usuario.
- Identificación y vinculación de incidencias relacionados.
- Base de datos de soluciones rellena previamente para que los usuarios puedan encontrar una respuesta antes de registrar un incidencia.

Gestión de problemas

La gestión eficaz de problemas ofrece valor a largo plazo a los negocios al investigar el origen de los problemas y decidir el modo de limitar su impacto. NetSupport ServiceDesk aporta a los gestores de problemas una amplia gama de herramientas, entre las que se incluyen paneles de informes y la búsqueda avanzada en tiempo real, con el fin de identificar tendencias y vincular incidencias relacionadas, lo que da como resultado:

- Fiabilidad de servicios mejorada.
- Una reducción del volumen de incidencias reportadas, lo que lleva a aligerar la carga del Service Desk.
- Entrega de soluciones permanentes y no de constantes soluciones temporales.
- Satisfacción del cliente mejorada.
- Mayores conocimientos dentro del Service Desk.

Gestión de cambios

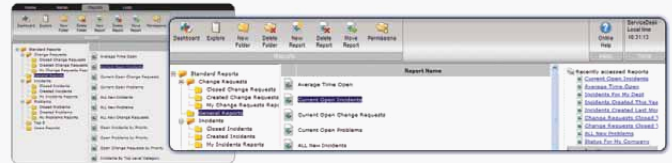
Las organizaciones a veces tienen un enfoque inconexo o informal de la gestión de cambios, pero la capacidad de NetSupport ServiceDesk de reunir y compartir información permite ver rápidamente los beneficios de introducir un sistema de gestión de cambios estructurado, con líneas de elaboración de informes claramente establecidas.

Gestión de usuario

- Sincronización con Directorio Activo.
- Permite a los usuarios finales generar cuentas de inicio de sesión de Service Desk o restringir la generación de cuentas de usuario final a los administradores u operarios de Service Desk.
- Puede importar usuarios de departamentos y compañías de otros sistemas en NetSupport ServiceDesk.
- Asigne operarios de Service Desk a compañías y departamentos específicos en la jerarquía de usuarios.
- Defina previamente los miembros del Consejo Asesor de Cambios (CAB) para cada categoría de solicitud de cambio.

Elaboración de informes

NetSupport ServiceDesk le ofrece los medios necesarios para obtener estadísticas completas en un formato intuitivo y fácil de utilizar, garantizando que esté totalmente informado para tomar las decisiones más acertadas.



- El panel de informes le permite manejar datos para que se adapten a sus necesidades. Los resultados en pantalla se ofrecen en forma de tabla y/o de diagrama circular o diagrama de barras. Se pueden presentar varios informes en paralelo para facilitar la comparación.
- Informes optimizados para la impresión generados por el motor Crystal Report, que ofrece informes de gestión predefinidos adicionales. La información se puede exportar en varios formatos.

Integración

NetSupport ServiceDesk se integra con otras soluciones de gestión de red de NetSupport y de otros fabricantes con el fin de ofrecerle una amplia gama de las herramientas complementarias que necesita para ofrecer una asistencia completa y proporcionar:

- Integración directa con el conjunto de programas de gestión de activos NetSupport DNA.
- Integración directa con el control remoto NetSupport Manager.

Personalización

- Diseñador de datos personalizados para poder personalizar los campos de datos.
- Acceso de operario con perfil y funcionalidad personalizada.
- Creación eficiente de una base de datos de soluciones que facilita las futuras solicitudes de ayuda.
- Utilice la herramienta de diseño intuitivo disponible para que los administradores agreguen elementos de datos personalizados a los registros
- Interfaz de usuario multilingüe.



Requisitos del sistema

Servidor:

Windows 2000/2003/2008 Server.
Windows 2000 Professional/Windows XP Professional (no recomendado, puesto que solo permite 10 sesiones simultáneas). Además, el servidor debe tener instalado Internet Explorer 6 o una versión posterior.
Nota: Las plataformas de 64 bits deben estar configuradas para ejecutar IIS en modo de 32 bits.

Cliente:

Windows 2000/XP/2003/Vista/2008, Windows 7, Mac y Linux.
El cliente debe utilizar uno de los siguientes navegadores/exploradores:
Internet Explorer: de la versión 5.5 a la versión 8

Firefox: versión 1.1 y posterior
Netscape: versión 6 y posterior

Nota: Para la integración del control remoto, el sistema operativo del host para el cliente debe ser Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008 o Windows 7.

Base de datos:

SQL Server 2000 y superior.

Distribuidor autorizado:

NetSupport
www.netsupportsoftware.com

sales@netsupportsoftware.com info@netsupportsoftware.com