



NetSupport ServiceDesk v3

La disponibilité des systèmes critiques est essentielle au succès de toute organisation moderne, ainsi qu'à la productivité du personnel qui les utilise. Pour veiller à ce que cela soit le cas, votre équipe de support informatique doit être capable d'apporter une réponse rapide et efficace aux problèmes, au fur et à mesure qu'ils se produisent.

Appuyés par plus de 20 années d'expérience et une base installée mondiale approchant les 9 millions de systèmes, les produits NetSupport ont plus que fait leurs preuves dans le secteur de la gestion de service.

Disponible sous forme de solution autonome ou intégré au progiciel NetSupport DNA Asset Management, NetSupport ServiceDesk vous aide à suivre, organiser, gérer et solutionner les problèmes de desktop les plus difficiles, en toute facilité.

Basée sur le Web et entièrement compatible avec les principales directives de bonnes pratiques ITIL, la solution NetSupport ServiceDesk s'intègre facilement dans votre infrastructure informatique existante sans nécessiter de longue phase d'implémentation et de formation.

Dotée de la fonctionnalité centrale de gestion des incidents, problèmes et changements attendue d'un produit désigné « Meilleur produit de gestion de service » par la revue Network Computing 3 années de suite, la solution NetSupport ServiceDesk offre une interface conviviale et un traitement du workflow rationalisé garantissant une utilisation optimale du temps de votre équipe de support, sans fardeau administratif excessif.

Pour découvrir comment NetSupport ServiceDesk peut aider votre équipe de support à servir vos clients, téléchargez une version d'essai gratuite de 30 jours dès maintenant.

Caractéristiques principales

- Entièrement basé Web
- Gestion des incidents, problèmes et demandes de changement selon les directives ITIL®.
- Interface utilisateur multilingue personnalisable.
- Traitement des e-mails entrants/sortants.
- Affectation et priorisation automatisées.
- Processus d'escalation automatisé.
- Rapports de gestion en temps réel puissants.
- Base de connaissances interrogeable et recherche de solution.
- Prise en charge des périphériques mobiles.
- Inventaire hardware/logiciels.
- Inventaire hardware/logiciels.
- Intégration complète avec les solutions NetSupport Remote Access et Asset Management.



Prise en charge des périphériques mobiles

NetSupport ServiceDesk offre désormais une prise en charge intégrée des périphériques mobiles, permettant aux opérateurs à distance de recevoir et de mettre à jour les incidents.

NetSupport ServiceDesk détecte automatiquement les accès depuis un périphérique mobile et affiche une série de pages simplifiées pouvant être utilisées sur la plupart des périphériques mobiles courants.

Gestion des incidents

La gestion des incidents vise à minimiser les perturbations de l'entreprise en rétablissant les services à l'utilisateur final aussi rapidement que possible. Les processus de workflow automatisés de NetSupport ServiceDesk vous aident à réaliser cet objectif en fournissant les fonctions suivantes en standard :

- Les clients finaux peuvent signaler des incidents en ligne et suivre leur progression en temps réel.
- Traitement automatisé des messages entrants/sortants.
- Règles prédéfinies pour veiller à ce que les incidents soient assignés à l'opérateur approprié.
- Escalation automatique des incidents en fonction de règles spécifiques au client.
- Historique structuré sur tout le cycle de vie de chaque incident, avec identification des sources (téléphone, e-mail).
- Accès à un inventaire complet du matériel et des logiciels du système de chaque utilisateur.
- Identification et liaison d'incidents apparentés.
- Base de données de solutions pré-renseignée permettant aux clients de rechercher une réponse avant de signaler un incident.

Gestion des problèmes

Une gestion efficace des problèmes aide les entreprises au long terme en identifiant la cause première des problèmes et en décidant des moyens de limiter leur impact. NetSupport ServiceDesk fournit aux gestionnaires de problèmes toute une panoplie d'outils, y compris les tableaux de bord de rapports et la recherche avancée, pour les aider à identifier les tendances et relier des incidents apparentés, avec pour résultat :

- Meilleure fiabilité des services.
- Réduction du volume d'incidents signalés, entraînant l'allègement de la charge de travail de votre service d'assistance.
- Apport de solutions permanentes plutôt que provisoires.
- Satisfaction client améliorée.
- Savoir accru au sein du service d'assistance.

Gestion des changements

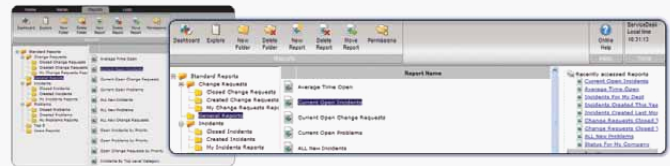
Les organisations suivent souvent une démarche incohérente ou informelle vis-à-vis de la gestion des changements mais, grâce aux fonctions de collecte et de partage d'information de NetSupport ServiceDesk, vous constaterez vite les avantages de l'introduction d'un système structuré centralisé, avec des lignes hiérarchiques clairement définies.

User Management

- Synchronisation Active Directory.
- Permet aux utilisateurs finaux de générer des comptes de connexion ServiceDesk ou de limiter la génération de comptes d'utilisateurs finaux aux administrateurs et opérateurs de ServiceDesk.
- Importez des services ou entreprises des utilisateurs depuis d'autres systèmes vers NetSupport ServiceDesk.
- Assignez des opérateurs de ServiceDesk à des Sociétés ou Services spécifiques dans la hiérarchie des utilisateurs.
- Prédéfinissez les membres d'un Conseil Consultatif des Changements (CCC) pour chaque catégorie de demande de changement.

Rapports

L'information est essentielle et NetSupport ServiceDesk cherche avant tout à vous donner les moyens d'obtenir des statistiques exhaustives, sous un format intuitif et convivial, afin de vous munir d'informations complètes pour prendre des décisions efficaces.



- Le tableau de bord des rapports vous permet de manipuler les données en fonction de vos besoins spécifiques. Les résultats sont affichés à l'écran sous forme de tableau ou de graphique en barres ou en camembert. Plusieurs rapports peuvent être présentés côte à côte pour faciliter la comparaison.
- Des rapports optimisés pour l'impression (Crystal Report) permettent l'élaboration d'autres rapports de gestion prédéfinis. L'information peut être exportée sous divers formats.

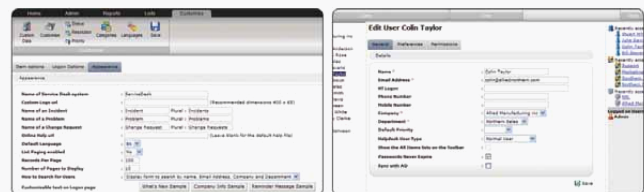
Intégration

NetSupport ServiceDesk s'intègre parfaitement avec les autres solutions NetSupport et les solutions de gestion de réseau tierces pour vous fournir l'éventail d'outils complémentaires dont vous avez besoin pour une offre de support complète :

- Intégration directe avec NetSupport DNA Asset Management.
- Intégration directe avec NetSupport Manager Remote Control.

Personnalisation

- Personnalisation des champs de données.
- Accès opérateurs avec profils et fonctionnalité personnalisée.
- Création rationalisée d'une base de données de solutions pour faciliter les réponses aux demandes futures.
- Outil de design intuitif disponible aux administrateurs pour l'ajout de données personnalisées aux enregistrements.
- Interface utilisateur multilingue.



Configuration système requise :

Serveur:

Windows 2000/2003/2008 Server.

Windows 2000 Professional/Windows XP Professional (non recommandé car n'autorise que 10 sessions simultanées). IE 6 ou version supérieure doit aussi être installé sur le serveur.

Remarque: les plate-formes 64 bit doivent être configurées pour pouvoir exécuter IIS en mode 32 bit.

Client:

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

Le client doit avoir l'un des navigateurs suivants:

Internet Explorer: version 5.5 à version 8

Firefox: versions 1.1 et supérieures

Netscape: versions 6 et supérieures

Remarque : pour l'intégration du contrôle à distance le système d'exploitation hôte du client doit être Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008 ou Windows 7.

Base de données:

SQL server 2000 et versions supérieures.

NetSupport

www.netsupportsoftware.com

sales@netsupportsoftware.com info@netsupportsoftware.com

Partenaire agréé: