



NetSupport ServiceDesk v3

La disponibilità dei sistemi mission-critical è fondamentale per il successo di qualsiasi organizzazione moderna e per la produttività del personale che li utilizza. Per garantire che questo avvenga, la vostra équipe di assistenza informatica deve rispondere in modo efficace ed immediato ai problemi che possono sorgere.

Con oltre 20 anni di esperienza ed una base installata di circa 9.000.000 sistemi in tutto il mondo, i prodotti NetSupport hanno una reputazione comprovata nell'industria di gestione dei servizi.

Disponibile come soluzione autonoma o integrata alla suite di gestione degli asset NetSupport DNA, NetSupport ServiceDesk vi aiuta a seguire, organizzare, gestire e rispondere con facilità ai problemi più difficili del supporto di desktop.

Basato su web ed offrendo una compatibilità 'fuori dalla scatola' alle norme di best practice ITIL obbligatorie, NetSupport ServiceDesk si integra con facilità alla vostra infrastruttura IT esistente, senza bisogno di una lunga fase di implementazione e formazione.

Caratterizzato dalla funzionalità centrale di Gestione degli Incidenti, dei Problemi e dei Cambiamenti che si esige da un prodotto nominato come "Migliore Prodotto di Gestione dei Servizi dell'Anno" dalla rivista Network Computing per 3 anni consecutivi, NetSupport ServiceDesk offre un'interfaccia intuitiva ed un'elaborazione del workflow razionalizzata per garantire un'utilizzazione ottimale del tempo da parte del vostro team di supporto, senza che sia gravato da eccessive mansioni amministrative.

Per scoprire come NetSupport ServiceDesk può aiutare il vostro team di supporto a garantire che i clienti possano continuare a lavorare, scaricate oggi stesso una versione di prova di 30 giorni gratuita.

Caratteristiche Principali

- Basato completamente su web.
- Gestione degli Incidenti, dei Problemi e dei Cambiamenti basata sulle norme ITIL®.
- Interfaccia multilingue personalizzabile.
- Trattamento delle email in entrata/uscita.
- Assegnazione e prioritizzazione automatizzate.
- Processi di escalation automatizzati.
- Potenti report di gestione in tempo reale.
- Base delle conoscenze interrogabile e ricerca delle soluzioni.
- Integrazione con Active Directory.
- Supporto per periferiche mobili.
- Inventario Hardware/Software.
- Integrazione completa con le soluzioni di Accesso Remoto e di Gestione degli Asset di NetSupport.



Supporto per Periferiche Mobili

Adesso NetSupport ServiceDesk offre un supporto integrato per le periferiche mobili, per garantire che gli operatori che lavorano a distanza possano ricevere ed aggiornare i incidenti.

NetSupport ServiceDesk rileva automaticamente l'accesso tramite periferiche mobili e mostra una serie di pagine semplificate che possono essere utilizzate dalla maggior parte delle periferiche mobili più comuni.

Gestione degli Incidenti

L'obiettivo della Gestione degli Incidenti è di minimizzare l'impatto sulle operazioni dell'azienda, ripristinando il servizio normale il più rapidamente possibile per l'utente finale. I processi di workflow automatici proposti da NetSupport ServiceDesk vi aiutano ad ottenere tutto questo grazie alle seguenti funzioni fornite come standard:

- I clienti possono segnalare gli incidenti in linea e seguire il progresso in tempo reale.
- Trattamento automatico delle email in entrata/uscita.
- Le regole predefinite garantiscono che gli incidenti siano assegnati all'operatore appropriato.
- Escalation automatica degli incidenti in base a regole specificate dall'utente.
- Storico strutturato delle note, durante l'intero ciclo di vita dell'incidente, con identificatori dell'origine (telefono, email).
- Accesso ad un inventario completo hardware e software per il sistema di ogni utente.
- Identificazione e collegamento degli incidenti correlati.
- Database di soluzioni prepopolato che consente ai clienti di cercare una risposta prima di segnalare un incidente.

Gestione dei Problemi

Una Gestione dei Problemi efficace offre un valore a lungo termine alle aziende, identificando la causa alla radice dei problemi e decidendo come limitare il loro impatto. NetSupport ServiceDesk fornisce ai gestori dei problemi una gamma di strumenti, tra cui dashboards dei report in tempo reale, per aiutarli ad identificare le tendenze ed a collegare gli incidenti correlati. Risultato:

- Migliore affidabilità dei servizi.
- Riduzione nel volume degli incidenti segnalati, alleggerendo il carico di lavoro del vostro servizio d'assistenza.
- Fornitura di soluzioni permanenti piuttosto di tapparecchi temporanei.
- Soddisfazione dei clienti migliorata.
- Conoscenza aumentata all'interno del servizio d'assistenza.

Gestione dei Cambiamenti

Spesso le organizzazioni hanno un approccio disunito o informale alla Gestione dei Cambiamenti, ma grazie alle funzioni di raccolta e di condivisione delle informazioni proposte da NetSupport ServiceDesk, noterete subito i vantaggi di un sistema centralizzato e strutturato, con linee di reporting e di approvazione chiaramente definite.

Gestione degli Utenti

- Sincronizzazione con Active Directory.
- Opzione che consente agli utenti finali di generare un account di logon a ServiceDesk o che limita la generazione degli account di utente finale agli Amministratori ed agli operatori di ServiceDesk.
- Importate reparti e aziende degli utenti su NetSupport ServiceDesk a partire da altri sistemi.
- Assegnate di operatori ServiceDesk a specifiche Società e Reparti nella gerarchia dell'utente.
- Predefinite i membri del Comitato Consultivo dei Cambiamenti (CAB) per ogni categoria di richiesta di cambiamento.

Reporting

NetSupport ServiceDesk offre gli strumenti necessari che vi consentono di ottenere statistiche complete in un formato intuitivo e facile da utilizzare. Questo garantisce che abbiate tutte le informazioni necessarie per prendere le decisioni più efficaci.



- Il dashboard dei report vi consente di manipolare i dati in base alle vostre particolari necessità. I risultati su schermo appaiono in forma di tabella o di grafico a barre o a torta. Più report possono essere presentati l'uno accanto all'altro per paragonarli con facilità.
- I report ottimizzati per la stampa, generati da un motore Crystal Report, offrono ulteriori report di gestione predefiniti. Le informazioni possono essere esportate in una varietà di formati.

Integrazione

NetSupport ServiceDesk si integra perfettamente con altre soluzioni di gestione della rete di NetSupport o di altri fabbricanti, fornendo la gamma di strumenti complementari di cui avete bisogno per fornire un'assistenza completa:

- Integrazione diretta con NetSupport DNA, la suite di programmi per la Gestione degli Asset.
- Integrazione diretta con il Controllo Remoto di NetSupport Manager.

Personalizzazione

- Designer di Dati Personalizzati per potere personalizzare i campi di dati.
- Accesso dell'operatore con profili e funzionalità personalizzata.
- Creazione razionalizzata di un database di soluzioni per facilitare le future richieste di assistenza.
- Gli amministratori dispongono di strumenti di disegno intuitivi per aggiungere elementi di dati personalizzati ai record.
- Interfaccia utente multilingue.



Requisiti di sistema:

Server

Windows 2000/2003/2008 Server.

Windows 2000 Professional/Windows XP Professional (non raccomandato in quanto permette di effettuare solo 10 sessioni simultanee). Sul server, deve inoltre essere installato Internet Explorer 6 o una versione successiva.

Nota: Le piattaforme a 64bit devono essere configurate per girare IIS in modalità a 32bit.

Client

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

Il Client deve girare uno dei seguenti browser:

Internet Explorer: dalla versione 5.5 alla versione 8

Firefox: versione 1.1 e successive

Netscape: versione 6 e successive

Nota: Per l'integrazione del Controllo Remoto, il Sistema Operativo Host del Client deve essere Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008 o Windows 7.

Database

Server SQL 2000 o superiore.

NetSupport

www.netsupportsoftware.com

sales@netsupportsoftware.com info@netsupportsoftware.com

Distributore Autorizzato: