



NetSupport ServiceDesk v3

De beschikbaarheid van bedrijfskritische systemen is bij iedere moderne organisatie van groot belang voor het succes en de productiviteit van de gebruikers. Om dit te kunnen realiseren moet de IT ondersteuning tijdig en effectief kunnen reageren op problemen en meldingen die optreden.

Met meer dan 20 jaar ervaring en wereldwijd bijna 9.000.000 installaties hebben NetSupport producten een erkende positie verworven bij het service management.

Met de NetSupport ServiceDesk kunnen de meest lastige vraagstukken moeiteloos worden gevolgd, georganiseerd, beheerd en opgelost. Het product is beschikbaar als onderdeel van de volledige NetSupport DNA Asset Management suite maar ook als stand-alone oplossing.

Web-based en 'out-of-the-box' compatibel met de kern ITIL best-practices richtlijnen. NetSupport ServiceDesk is eenvoudig in de bestaande IT infrastructuur te integreren zonder dat er uitgebreide implementatie of training is vereist.

Zoals u kunt verwachten bevat het de kernprocessen incident-, problem- en change management. Dankzij de intuïtieve interface en gestroomlijnde workflow zal uw ondersteuningsteam hun tijd efficiënter kunnen indelen en minder bezig zijn met uitgebreide administratie. NetSupport ServiceDesk is de afgelopen drie jaar door Network Computing als Service Management oplossing van het jaar uitgeroepen.

Download nu de 30-dagen evaluatieversie en ontdek hoe NetSupport ServiceDesk uw ondersteuningsteam kan helpen.

Belangrijkste kenmerken:

- Volledig web-based.
- Incident, problem & change management gebaseerd op ITIL® richtlijnen.
- Aanpasbare meertalige gebruikersinterface.
- Verwerking van inkomende/uitgaande e-mailberichten.
- Automatische toewijzing & prioritering.
- Geautomatiseerd escalatieproces.
- Krachtige real-time management rapportages.
- Oplossingen zoeken in de oplossingsdatabase.
- Integratie met Active Directory.
- Ondersteuning voor mobiele toestellen.
- Hardware/software inventarisatie.
- Volledige integratie met NetSupport Manager remote control & asset management oplossingen.



Ondersteuning voor mobiele toestellen

NetSupport ServiceDesk ondersteunt mobiele toestellen. Hierdoor kunnen medewerkers ook op afstand incidenten ontvangen en bijwerken.

NetSupport ServiceDesk zal automatisch detecteren wanneer het wordt geraadpleegd vanaf een mobiel toestel. Het toont dan vereenvoudigde pagina's die op de meeste mobiele toestellen gebruikt kunnen worden.

Incident Management

Incident management richt zich op het minimaliseren van onderbrekingen in het dagelijks proces, zodat gebruikers zo snel mogelijk weer aan de slag kunnen. De geautomatiseerde workflow processen in NetSupport ServiceDesk helpen hierbij met de volgende standaard ingebegrepen functionaliteit:

- Klanten kunnen incidenten on-line aanmaken en de status real-time volgen.
- Geautomatiseerde verwerking van inkomende/uitgaande e-mailberichten.
- Voorgedefinieerde regels zorgen ervoor, dat incidenten automatisch aan de juiste medewerker worden toegewezen.
- Automatisch escalatie van incidenten op basis van klantspecifieke regels.
- Gestructureerde registratie van alle aantekeningen, die bij een incident horen met vermelding van bron (telefoon, email en andere).
- Toegang tot volledige hard- en software inventarisatie van de computer van de gebruiker.
- Herkennen en koppelen van gerelateerde incidenten.
- Oplossingendatabase laat gebruikers naar een antwoord zoeken alvorens een incident aan te melden.

Problem Management

Problem Management richt zich op het bieden van een oplossing voor de lange termijn. Wat is de achterliggende oorzaak en hoe kunnen de gevolgen worden geminimaliseerd? NetSupport ServiceDesk geeft problem managers o.a. real-time dashboard-rapporten en geavanceerde zoekfuncties, zodat trends worden herkend en gerelateerde incidenten gekoppeld wat zal leiden tot:

- Verhoogde betrouwbaarheid van de diensten.
- Vermindering van het totale aantal aangemelde incidenten. Hiermee wordt de belasting op de servicedesk verminderd.
- Het geven van een permanente oplossing in plaats van telkens een work-around.
- Verhoogde klanttevredenheid.
- Verhoogd kennisniveau binnen de servicedesk.

Change Management

Organisaties hanteren vaak een gescheiden of informele aanpak voor change management. NetSupport ServiceDesk biedt de mogelijkheid om eenvoudig informatie te verzamelen en te delen. U zult snel de voordelen zien van dit gestructureerde change management systeem met duidelijke rapportages.

Gebruikersbeheer

- Synchronisatie met Active Directory.
- Laat gebruikers zelf een ServiceDesk account aanmaken of laat het gebruikersbeheer over aan beheerders en medewerkers.
- Importeer afdelingen en organisaties vanuit andere systemen in de NetSupport ServiceDesk.
- Wijs medewerkers toe aan bepaalde organisaties en afdelingen in de hiërarchie.
- Geef de leden van het Change Advisory Board (CAB) op bij iedere categorie voor een change request.

Rapportage

NetSupport ServiceDesk levert u op gebruikersvriendelijke en intuïtieve wijze de middelen voor het bekijken van uitgebreide statistieken, zodat u effectief en goed geïnformeerd beslissingen kunt nemen.



- Het dashboard kan naar wens worden aangepast en de gewenste gegevens presenteren. De resultaten worden op het scherm getoond in een tabel en/of staaf- / taartdiagram. Er kunnen meerdere rapporten naast elkaar worden getoond.
- Druk geoptimaliseerde rapporten af. Er wordt gebruik gemaakt van Crystal Reports, voeg eventueel ook eigen voorgedefinieerde rapporten toe. De gegevens kunnen in verschillende formaten worden geëxporteerd.

Integratie

NetSupport ServiceDesk kan naadloos integreren met andere NetSupport producten of producten van andere leveranciers. Dit geeft aanvullende mogelijkheden, die u nodig heeft om volledige ondersteuning te kunnen geven:

- Rechtstreekse integratie met de NetSupport DNA Asset Management suite.
- Rechtstreekse integratie met NetSupport Manager Remote Control.

Aanpassingsmogelijkheden

- Eigen formulieren ontwerpen met eigen gegevensvelden.
- Gebruikersprofielen voor medewerkers met aangepaste rechten en functionaliteit.
- Gestroomlijnd aanleggen van een oplossingendatabase voor het verhelpen van toekomstige incidenten.
- Gebruik de intuïtieve tools voor beheerders om eigen velden aan de verschillende records toe te voegen.
- Meertalige gebruikersinterface.



Systeemeisen:

Server

Windows 2000/2003/2008 Server.

Windows 2000 Professional/Windows XP Professional(niet aanbevolen omdat hiermee maximaal 10 gelijktijdige sessies mogelijk zijn).

Op de server moet IE 6 of hoger zijn geïnstalleerd.

Opmerking: 64bit platformen dienen IIS in 32bit modus uit te voeren.

Client

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

Op de client moet een van de volgende browsers worden gebruikt:

Internet Explorer: versie 5.5 t/m versie 8

Firefox: versies 1.1 of hoger

Netscape: versie 6 of hoger

Opmerking: voor de integratie met Remote Control dient het besturingssysteem van de medewerker Windows 2000, 2003, XP, Vista, 2008 of Windows 7 te zijn.

Database SQL server 2000 of hoger.

NetSupport

www.netsupportsoftware.com

sales@netsupportsoftware.com info@netsupportsoftware.com

Erkende partner: