



## Browserbasiertes Helpdesk für Schulen und Unternehmen

### Schlüsselfunktionen:

- Intuitive browserbasierte Konsole
- Vorfall-, Problem- und Änderungsmanagement auf Basis der ITIL® Richtlinien
- Service-Level-Vereinbarungen verwalten
- Anpassbare mehrsprachige Schnittstelle
- Bearbeitung ein-/ausgehender E-Mails
- Automatisierte Zuordnung und Festlegung der Prioritäten
- Automatisierte Eskalationsprozesse
- Umfassende Echtzeit-Management-Berichte
- Designer für benutzerdefinierte Berichte
- Durchsuchbare Wissensdatenbank und Lösungssuche
- Vorlagen für Supportanforderungen
- Personalisierte Home- und Ausgangsseiten für Operatoren
- Active Directory-Integration
- Hardware/Software-Inventarisierung (optionale Komponente)
- Vollständige Integration in NetSupport Remote Access und Asset Management-Lösungen

### NetSupport ServiceDesk V5.5

NetSupport ServiceDesk lässt sich problemlos in Ihre vorhandene IT-Infrastruktur integrieren und liefert die erforderlichen Prozesse, um Sie zu unterstützen, auch die schwierigsten Supportprobleme mühelos zu verfolgen, zu organisieren, zu verwalten und zu beantworten.

Seine voll benutzerdefinierbare und intuitive, browserbasierte Benutzeroberfläche unterstützt sowohl Desktop- als auch Mobil-Plattformen und bietet stabile Workflow-Prozesse.

NetSupport ServiceDesk bietet eine Vielfalt von Managementberichten und sorgt dadurch für ein kundenfreundliches Self-Service-Portal – alle Tools, die Sie benötigen, um es Ihren Technikern zu ermöglichen, effektiven Support zu leisten.

#### Vorfall-Management

Das Vorfall-Management ist dafür konzipiert, die Störung des Geschäftsablaufs auf ein Minimum zu beschränken, indem die Dienste für den Endbenutzer so schnell wie möglich wiederhergestellt werden. Die automatisierten Workflow-Prozesse von NetSupport ServiceDesk unterstützen Sie mit Hilfe der folgenden Standardfunktionen:

- Benutzer können Vorfälle online protokollieren und den aktuellen Status in Echtzeit überprüfen.
- Automatische Bearbeitung ein-/ausgehender E-Mails.
- Vordefinierte Regeln gewährleisten, damit die Vorfälle dem richtigen Operator zugewiesen werden.
- Automatische Eskalation von Vorfällen nach kundenspezifischen Regeln.
- Strukturierter Notizenverlauf während des gesamten Lebenszyklus jedes Vorfalles mit Quellenidentifizierung (Telefon, E-Mail usw.).
- Zugriff auf ein vollständiges Hardware- und Softwareinventar für jedes Benutzersystem (optionale Komponente).
- Identifizierung und Verknüpfung mit ähnlichen Vorfällen.





- Mit der Vorlagen-Datenbank können Kunden, vor dem Protokollieren eines Vorfalles, nach Antworten zu suchen.
- Vorlagen zum Verwalten von Vorfällen.

### Problem-Management

Ein effektives Problem-Management bietet einen langfristigen Nutzen für das Unternehmen, indem die Ursachen von Problemen besser untersucht und schnellere Entscheidungen getroffen werden und dadurch deren Auswirkungen begrenzt werden können. NetSupport ServiceDesk stellt Supportmitarbeitern eine Reihe von Tools zur Verfügung, einschließlich Echtzeit-Dashboards und erweiterte Suchfunktionen zur Identifizierung von Trends und zur Verknüpfung verwandter Vorfälle. Das führt zu folgendem Ergebnis:

- Erhöhte Zuverlässigkeit der Dienste.
- Verringerung der Anzahl gemeldeter Vorfälle.
- Bereitstellung permanenter Lösungen anstelle von ständigen Problemumgehungen.
- Verbesserte Kundenzufriedenheit.
- Erweiterte Kenntnisse im ServiceDesk.

### Service-Level-Management

Das Service-Level-Management ist eine der Kernkomponenten des ITIL Service-Lieferumfangs. Eine gute Beziehung zwischen dem Kunden und des IT-Teams hängt stark von der Fähigkeit des ServiceDesks ab. Das Serviceteam sollte in der Lage sein, effiziente und kostengünstige Dienstleistungen innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens liefern zu können. NetSupport ServiceDesk bietet Ihnen:

- Erstellen Sie regelbasierte Workflows für Vorfälle, Probleme und Änderungsanforderungen, die kontinuierlich mit gespeicherten SLAs verglichen werden.
- Drohende Service-Engpässe können sofort sichtbar gemacht werden und relevante Maßnahmen aktiviert werden, bevor die Service-Leistung beeinträchtigt wird.
- Erfassen und speichern Sie historische und Echtzeit-Daten zur verbesserten Leistungsfähigkeit des Services.
- Die Leistungen des Service im Vergleich zu den SLAs können kontinuierlich verfolgt und Berichte erstellt werden.

### Änderungsmanagement

Organisationen haben oft einen unstrukturierten oder informellen Ansatz bei ihrem Änderungsmanagement. Mit NetSupport ServiceDesk können Informationen schnell gesammelt und ausgetauscht werden. Die Einführung dieses strukturierten, zentralisierten Systems sorgt für ein klar definiertes Berichts- und Genehmigungswesens.

#### Systemanforderungen:

**Server-Komponente** : Windows 2008R2 oder höher.

**Browser:** Benutzer müssen einen der folgenden Browser ausführen: **Firefox** (Version 50 oder höher), **Chrome** (Version 50 oder höher) oder **Microsoft Edge**.

**Unterstützung für mobile Geräte**

NetSupport ServiceDesk kann auf mobilen Versionen der oben genannten Browser verwendet werden

**Server Database:** SQL Server 2005 oder höher.

### Benutzerverwaltung

- Active Directory-Synchronisierung.
- Endbenutzern das Generieren von ServiceDesk-Anmeldekonto ermöglichen oder das Generieren von Endbenutzer-Konten 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 zuweise.
- Definieren Sie die Mitglieder eines Change Advisory Boards (CAB) für jede Kategorie der Änderungsanforderung.

### Berichtswesen

NetSupport ServiceDesk bietet eine Reihe flexibler Optionen zur Berichterstattung, damit Sie umfassende Statistiken in einem intuitiven und benutzerfreundlichen Format erfassen können und so umfassend informiert sind, um wirksame Entscheidungen treffen zu können.

- Das Bericht-Dashboard ermöglicht es Ihnen, die Daten für Ihre eigenen spezifischen Anforderungen zu manipulieren. Die Bildschirmanzeigen der Ergebnisse erfolgen im Tabellen- und/oder Balken- und Kreisdiagramm-Format. Es können zum besseren Vergleich mehrere Berichte nebeneinander gezeigt werden.
- Eine Auswahl häufig geforderter Statusberichte wird mit der Standardversion des Produkts geliefert.
- Verwenden Sie den Berichts-Designer über eine einfache "drag and drop" Benutzeroberfläche und erstellen Sie Ihre eigenen benutzerdefinierten Berichte mit HTML, Text und unterstützenden Grafiken.

### Integration

NetSupport ServiceDesk lässt sich nahtlos in andere Netzwerk-Management-Lösungen von NetSupport oder Drittanbietern integrieren. Dadurch steht Ihnen die Produktpalette ergänzender Tools bereit, die Sie für einen umfassenden Support benötigen. Dazu gehören:

- Direkte Integration in die DNA Asset-Management-Suite.
- Direkte Integration in NetSupport Manager Remote Control.

### Anpassung

- Benutzerdefinierter Daten-Designer für benutzerdefinierte Datenfelder.
- Profilerter Bedienerzugriff und angepasste Funktionalität.
- Optimierte Erstellung einer Lösungs-Datenbank zur Verwendung bei zukünftigen Hilfeanfragen.
- Verwenden Sie das intuitive Designtool, mit dem Administratoren benutzerdefinierte Datenelemente zu den Datensätzen hinzufügen können.
- Mehrsprachige Benutzeroberfläche.
- Designer für benutzerdefinierte Berichte.
- Personalisierte Startseite, die auf den Anforderungen des individuellen Operators basiert.
- Personalisierte „Exit“-Seite.