



Fonctionnalités clés

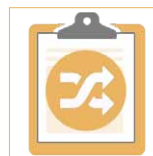
- Console Web intuitive.
- Prise en charge des processus de gestion des changements, de problèmes et d'incidents ITIL.
- **NOUVEAU** - Gestion des accords de niveaux de services.
- Interface multilingue entièrement personnalisable.
- Traitement automatisé des emails entrants et sortants.
- Attribution et priorités automatisées.
- Processus d'escalation automatisés.
- Rapports de gestion en temps réel puissants.
- **NOUVEAU** - Concepteur de rapport personnalisé.
- Recherche de solution et base de connaissances interrogeable.
- **NOUVEAU** - Modèles de demande de service pré-remplis.
- **NOUVEAU** - Page d'accueil et de déconnexion personnalisées pour chaque opérateur.
- Intégration Active.
- Composant d'inventaire de logiciel/équipement optionnel.
- Intégration complète avec les solutions de gestion des actifs et de l'accès à distance NetSupport.



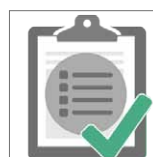
Suivre les incidents



Identifier les problèmes



Demander des changements



Gérer les accords de niveaux de services

NetSupport ServiceDesk v5

Avec plus de 25 années d'expérience et une base installée mondiale dépassant les 13 millions de systèmes, les solutions complémentaires de NetSupport ont plus que fait leurs preuves dans le secteur de la gestion de services.

NetSupport ServiceDesk peut être acheté en tant que solution autonome ou en conjonction avec NetSupport DNA et NetSupport Manager (nos solutions complémentaires de gestion du matériel informatique et de contrôle à distance des PC). Il fournit les processus qui vous permettront de réaliser aisément toutes les tâches de suivi, d'organisation et de gestion de vos activités d'assistance et de trouver des solutions à tous les défis de support, même les plus ardues.

Avec la prise en charge des processus essentiels d'ITIL – Incident, Problème, Changement et Gestion du niveau de service - NetSupport ServiceDesk donne à votre équipe support tous les outils nécessaires pour gérer efficacement les attentes de vos clients et minimiser les temps d'arrêt système.

Grâce à son interface Web intuitive, entièrement personnalisable, compatible avec les plateformes des ordinateurs de bureaux et des appareils mobiles, et à ses robustes procédures de traitement du workflow, son abondance de rapports de gestion et son portail en libre-service convivial, NetSupport ServiceDesk ne manquera pas de supprimer toutes les tensions de vos prestations de service !

Essayez NetSupport ServiceDesk dans votre propre environnement en téléchargeant notre version d'essai gratuite pendant 30 jours.

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.
- Modèles de gestion d'incident pré-renseignés.

Gestion des problèmes

Une gestion efficace des problèmes aide les entreprises à 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.

Gestion des niveaux de services

La gestion des niveaux de services est l'un des composants principaux du cadre de l'offre de services ITIL. Pour maintenir une relation saine entre le client et l'équipe informatique, le bureau d'assistance doit être en mesure de fournir des services efficaces et rentables dans les délais convenus. Avec NetSupport ServiceDesk, vous pouvez :

- Etablir des règles de workflow basées sur des conditions pour les incidents, les problèmes et les demandes de changement qui sont sans cesse contrôlées selon les accords de niveaux de services enregistrés.
- Offrir une visibilité aux goulots d'étranglement de service imminents pour que les éléments correspondants puissent être mis en oeuvre avant qu'il n'y ait un impact sur la performance du service.
- Rassembler des données historiques et en temps réel sur la performance des services.
- Suivre et établir des rapports sur la performance des services par rapports aux accords de niveaux de service de façon continue.

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

NetSupport ServiceDesk offre un éventail flexible d'options de rapports afin de vous donner les moyens de capturer des statistiques dans un format intuitif et convivial et 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.
- Une sélection de rapports de statut communs est fournie avec le produit.
- Grâce à une simple interface 'glisser-déposer', utilisez le concepteur de rapports pour créer vos propres rapports, avec HTML, du texte et des graphiques.

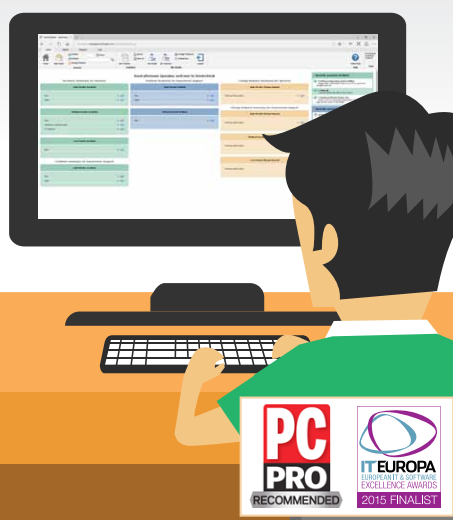
Intégration

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.
- Concepteur de rapport personnalisé.
- Page d'accueil personnalisée selon les exigences individuelles des opérateurs.
- Pages de déconnexion personnalisées.



Configuration minimale du système:

Serveur

Windows 2003 ou version ultérieure.
Reportez-vous au Guide Utilisateur pour toutes les spécifications requises.

Navigateur

Un des navigateurs ci-dessous doit être utilisé :

Internet Explorer : version 7 ou version ultérieure.
Firefox : version 26 ou version ultérieure.
Chrome : version 35 ou version ultérieure.

Base de données du serveur

SQL server 2000 et version ultérieure. Remarque : s'il n'y a pas de SQL server disponible MSDE version 2 peut être installée avec l'application.

Rapports

Adobe Flash Player est requis pour visualiser les rapports.

Partenaire agréé:

NetSupport
www.netsupportsoftware.com

info@netsupportsoftware.com
sales@netsupportsoftware.com