



Funzionalità principali:

- Console intuitiva, basata su browser.
- Compatibile con i processi ITIL di gestione di Incidenti, Problemi e Cambiamenti.
- **NOVITÀ** - Gestione dei contratti di servizio.
- Interfaccia multilingue completamente personalizzabile.
- Elaborazione automatica delle email in entrata/uscita.
- Assegnazione e prioritizzazione automatica.
- Processi di riassegnazione automatici.
- Potenti report di gestione in tempo reale.
- **NOVITÀ** - Progettazione report personalizzabile.
- Knowledge base ricercabile e ricerca della soluzione.
- **NOVITÀ** - Modelli di richiesta di assistenza prepopolati.
- **NOVITÀ** - Pagine Inziali e di Uscita personalizzabili per ogni operatore.
- Integrazione con Active Directory.
- Componente di Inventario Hardware/Software facoltativo.
- Integrazione completa con le soluzioni di Accesso Remoto e di Gestione delle Risorse di NetSupport.



NetSupport ServiceDesk v5

Con più di 25 anni di esperienza nello sviluppo e una base installata di oltre 13.000.000 sistemi in tutto il mondo, le soluzioni software complementari offerte da NetSupport vantano una reputazione comprovata nell'industria della gestione dei servizi.

Disponibile all'acquisto come soluzione indipendente, oppure utilizzabile assieme a NetSupport DNA e NetSupport Manager (le nostre soluzioni complementari di gestione delle risorse IT e di controllo remoto dei PC), NetSupport ServiceDesk offre i processi necessari al fine di rilevare, organizzare, gestire e rispondere in tutta facilità alle sfide più difficili del supporto tecnico.

Totalmente compatibile con i processi ITIL essenziali (gestione di Incidenti, Problemi, Cambiamenti e del Livello di Servizio) NetSupport ServiceDesk garantisce che il vostro team di supporto sia in grado di gestire in modo efficace le aspettative dei clienti e di ridurre i tempi d'inattività dei sistemi.

Con un'interfaccia completamente personalizzabile e intuitiva basata sul Web che supporta sia le piattaforme desktop sia quelle mobili, processi dei flussi di lavoro robusti, un'ampia varietà di report di gestione e un portale self-service facile da utilizzare, l'assistenza sarà certamente più facile quando utilizzate NetSupport ServiceDesk!

Provate NetSupport ServiceDesk nel vostro ambiente scaricando la versione di valutazione gratuita valida 30 giorni.

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.
- Modelli per la gestione di incidenti prepopolati.

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 dashboard 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 tapparebuchi 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 del Livello di Servizio

La Gestione del Livello di Servizio è uno dei componenti di base nel quadro di erogazione dei servizi ITIL. Per mantenere un buon rapporto tra il cliente e il team di supporto informatico, ServiceDesk deve fornire servizi efficienti e abbordabili entro i periodi accordati. NetSupport ServiceDesk permette di:

- Stabilire regole di workflow basate sulla condizione per incidenti, problemi e richieste di cambiamento, che vengono continuamente paragonate ai contratti di servizio memorizzati.
- Dare immediata visibilità agli ingorghi imminenti nel servizio per garantire di adottare le misure necessarie per l'elemento in questione, prima che ciò abbia un impatto sulla prestazione del servizio.
- Raccogliere dati cronologici o in tempo reale in merito alla prestazione del servizio.
- Rilevare e segnalare continuamente la prestazione del servizio rispetto ai contratti di servizio.

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 varie opzioni di reporting flessibili che garantiscono di avere i mezzi per catturare statistiche complete in forma intuitiva e facile da utilizzare, al fine di ottenere tutte le informazioni necessarie per prendere le decisioni più efficaci.

- Il dashboard dei report permette di manipolare i dati in base alle proprie specifiche necessità. I risultati sono presentati su schermo in forma di tabella e/o di grafico a barre/a torta. Inoltre, è possibile presentare vari report uno accanto all'altro per un semplice paragone.
- Il prodotto è fornito di serie con una selezione di report di stato comuni.
- Utilizzando una semplice interfaccia a trascinamento della selezione, la Progettazione Report può essere utilizzata per creare i propri report personalizzati, che possono includere HTML, testo e grafici di supporto.

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.
- Progettazione di report personalizzabili.
- Pagine Iniziali personalizzabili, in base ai requisiti individuali dell'operatore.
- Pagine di Uscita personalizzabili.



Requisiti di sistema:

Server

Windows 2003 o superiore.
Consultare il Manuale Utente per i requisiti completi.

Browser

Gli utenti devono eseguire uno dei seguenti browser:
Internet Explorer: versione 7 o successiva.
Firefox: versione 26 o successiva.
Chrome: versione 35 o successiva.

Database Server

Server SQL 2000 e superiore. Nota: Se un server SQL non è disponibile, si può installare MSDE versione 2 con l'applicazione.

Report

Per visualizzare i report è necessario avere installato Adobe Flash Player.

Distributore Autorizzato:

NetSupport
www.netsupportsoftware.com

info@netsupportsoftware.com
sales@netsupportsoftware.com