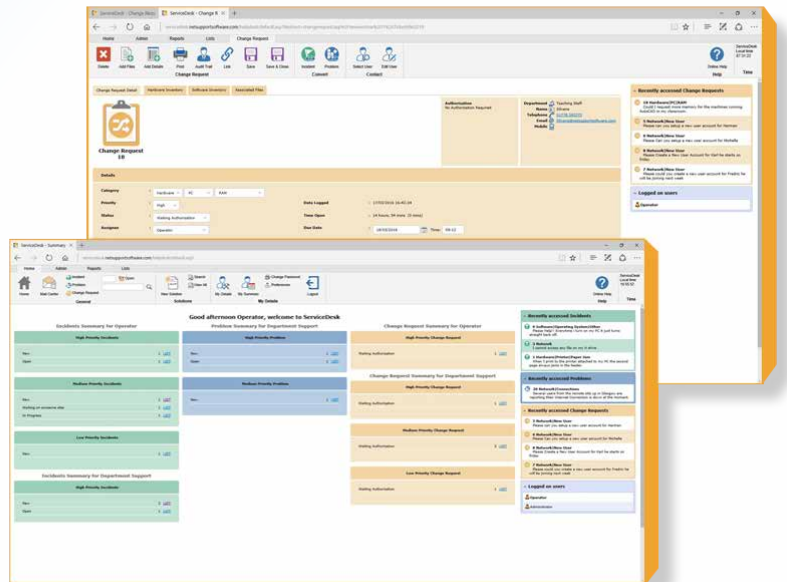


Browser- gebaseerde Helpdesk voor scholen en bedrijven



Technologie speelt een cruciale rol in het succes van elke organisatie en de helpdesk vormt de kern van elke betrouwbare en effectieve IT-omgeving.

NetSupport ServiceDesk is gemakkelijk te integreren in uw bestaande IT-infrastructuur en biedt de processen die u nodig heeft om moeiteloos de moeilijkste uitdagingen van support op te sporen, te organiseren, te beheren en te beantwoorden.

De volledig aanpasbare en intuïtieve browser gebaseerde interface ondersteunt zowel desktop- als mobiele platforms en levert robuuste workflow processen.

Tevens levert het ook een schat aan managementrapporten en biedt een klantvriendelijk zelfbedieningsportaal – al de gereedschappen die nodig zijn om technici te helpen effectief ondersteuning te leveren.

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 inbegrepen 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.
- Vooraf ingevulde sjablonen voor serviceverzoeken.

Belangrijkste kenmerken:

- ✓ Intuïtieve web-based console
- ✓ Ondersteunt de ITIL Incident-, Problem- & Changemanagement processen
- ✓ Service level overeenkomsten beheren
- ✓ Aanpasbare meertalige gebruikersinterface
- ✓ Geautomatiseerde inkomende/uitgaande e-mailverwerking gedurende het gehele proces
- ✓ Automatische toewijzing & prioritering
- ✓ Krachtige real-time management rapportages
- ✓ Aanpasbare rapport generator
- ✓ Oplossingen zoeken in de knowledge database
- ✓ Vooraf ingevulde sjablonen voor service verzoeken
- ✓ Gepersonaliseerde Start & Afmeld pagina's voor iedere supportmedewerker
- ✓ Integratie met Active Directory
- ✓ Active Directory integration
- ✓ Optioneel hardware/software inventarisatie
- ✓ Volledige integratie met NetSupport's beheer op afstand & asset management oplossingen

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.

Service Level Management

Service Level Management (SLM) is een belangrijk onderdeel van het ITIL Service Delivery framework. Het waarborgen van een gezonde relatie tussen klant en IT-team is sterk afhankelijk van het vermogen van de ServiceDesk om binnen de afgesproken termijnen efficiënte en kosteneffectieve diensten te leveren. Met NetSupport ServiceDesk kunt u:

- Conditie workflow regels opzetten voor incidenten, problemen en wijzigingsverzoeken, die voortdurend worden getoetst aan de opgeslagen SLA's.
- Direct inzicht krijgen in dreigende knelpunten van relevante items en waar direct actie op kan worden genomen, voordat zij invloed hebben op de prestaties van een dienst.
- Historische en real-time gegevens verzamelen over de dienstverlening.
- Permanente tracking en rapportages van de dienstverlening prestaties t.o.v. de SLA's.

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.

Systeemeisen

Ga voor een volledige lijst met vereisten naar www.netsupportservicedesk.com/downloads/

- 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 biedt u op een gebruikersvriendelijke en intuïtieve wijze de middelen voor het bekijken van uitgebreide statistieken, zodat u effectief en goed geïnformeerd beslissingen kunt nemen.

- Het rapportdashboard stelt u in staat, om gegevens aan te passen aan uw specifieke wensen. Resultaten zijn op het scherm zichtbaar in tabel en/of staaf en taartdiagram. Voor een gemakkelijke vergelijking kunnen meerdere rapporten naast elkaar worden getoond.
- Standaard wordt een selectie van veelgebruikte status rapporten in het product meegeleverd.
- U kunt, met behulp van de intuïtieve "drag en drop" rapportgenerator uw eigen rapporten (met ondersteuning voor HTML, tekst en grafieken) creëren.

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 oplossingsdatabase voor het verhelpen van toekomstige incidenten.
- Gebruik de intuïtieve tools voor beheerders om eigen velden aan de verschillende records toe te voegen.
- Meertalige gebruikersinterface.
- Aanpasbare rapportgenerator.
- Gepersonaliseerde "Start" pagina op basis van de individuele eisen van elke support medewerker.
- Gepersonaliseerde afmeldpagina's.