



Servicio de asistencia basado en el explorador para colegios y empresas

Funciones clave:

- Consola intuitiva basada en el explorador
- Compatible con los procesos ITIL de gestión de incidentes, problemas y cambios
- Gestione contratos de nivel de servicio
- Interfaz multilingüe totalmente personalizable
- Proceso automático del correo electrónico entrante/saliente
- Asignación y establecimiento de prioridades automatizados
- Procesos automatizados de notificación progresiva
- Potentes informes de gestión en tiempo real
- Creador de informes personalizados
- Base de conocimientos con función de búsqueda y búsqueda de soluciones
- Plantillas pre-rellenadas de solicitud de asistencia
- Páginas personalizadas de inicio y salida para cada operario
- Integración con Active Directory
- Componente opcional de inventario de hardware/software
- Plena integración con las soluciones de Acceso remoto y Gestión de activos de NetSupport

NetSupport ServiceDesk v5.5

La tecnología desempeña un papel fundamental en el éxito de toda organización, y el equipo de soporte es el corazón de un entorno de TI fiable y eficaz.

NetSupport ServiceDesk es fácilmente integrable en su infraestructura informática, y le proporciona los procesos necesarios para ayudarle a supervisar, organizar, gestionar y responder a los retos más difíciles del soporte técnico.

Su interfaz intuitiva y totalmente personalizable basada en navegador es compatible tanto como plataformas de escritorio como móviles, y facilita unos robustos procesos de flujo de trabajo.

Proporciona una gran cantidad de informes de gestión, así como un portal de autoservicio muy fácil de utilizar: todas la herramientas que necesitan los técnicos para prestar un soporte eficaz.

What's new?

La última versión (5.5) incluye nuevas funciones y mejoras, entre ellas nueva "lógica condicional", pantalla de Resumen mejorada, mejores condiciones de flujos de trabajo, y mucho más.

NetSupport's Recent Awards





Gestión de incidencias

La gestión de incidencias tiene como objetivo reducir el riesgo de la interrupción del negocio restaurando los servicios al usuario final lo más rápido posible.

Los procesos de flujo de trabajo automatizados de NetSupport ServiceDesk le ayudarán a conseguirlo al proporcionarle lo siguiente:

- Los clientes pueden registrar incidencias en línea y revisar el estado actual en tiempo real.
- Procesamiento de correo electrónico de entrada y salida automatizado.
- Las reglas predefinidas aseguran que las incidencias se asignen al operario adecuado.
- Ampliación automática de incidencia basada en reglas específicas de cliente.
- Historial de notas estructurado a lo largo del ciclo de vida de cada incidencia con identificadores de origen como teléfono y correo electrónico.
- Acceso a un inventario completo de hardware y software por cada sistema de usuario.
- Identificación y vinculación de incidencias relacionados.
- Base de datos de soluciones rellena previamente para que los usuarios puedan encontrar una respuesta antes de registrar una incidencia.
- Plantillas pre-rellenadas de gestión de incidentes.

Gestión de problemas

La gestión eficaz de problemas ofrece valor a largo plazo a los negocios al investigar el origen de los problemas y decidir el modo de limitar su impacto. NetSupport ServiceDesk aporta a los gestores de problemas una amplia gama de herramientas, entre las que se incluyen paneles de informes y la búsqueda avanzada en tiempo real, con el fin de identificar tendencias y vincular incidencias relacionadas, lo que da como resultado:

- Fiabilidad de servicios mejorada.
- Una reducción del volumen de incidencias reportadas, lo que lleva a aligerar la carga del Service Desk.
- Entrega de soluciones permanentes y no de constantes soluciones temporales.
- Satisfacción del cliente mejorada.
- Mayores conocimientos dentro del ServiceDesk.

Service Level Management

La Gestión del nivel de servicio es uno de los componentes centrales del marco de prestación de servicios ITIL. Mantener una relación positiva entre el cliente y el equipo de TI depende en gran medida de la capacidad de ServiceDesk de proporcionar servicios eficientes con una buena relación coste/efectividad dentro de los plazos acordados. Con NetSupport ServiceDesk podrá:

- Establecer reglas del flujo de trabajo basadas en condiciones de incidentes, problemas y solicitudes de cambio que se comparan continuamente con los SLA almacenados.
- Proporcionar una visibilidad instantánea de los embotellamientos inminentes en el servicio para garantizar que se puedan adoptar las medidas pertinentes a los elementos en cuestión antes de que afecten al rendimiento del servicio.
- Recopilar datos históricos y en tiempo real del rendimiento del servicio.
- Upervisar y elaborar informes de rendimiento del servicio comparado con los SLA de forma continua.

REQUISITOS DEL SISTEMA

Servidor

Windows 2008 o superior.

Explorador

Los usuarios deben utilizar uno de los siguientes navegadores/exploradores:

Internet Explorer: version 11 o superior.

Firefox

Chrome

Microsoft Edge

Server Database

SQL Server 2005 y superior.

NetSupport

www.netsupportsoftware.com

info@netsupportsoftware.com | sales@netsupportsoftware.com

Gestión de cambios

Las organizaciones a veces tienen un enfoque inconexo o informal de la gestión de cambios, pero la capacidad de NetSupport ServiceDesk de reunir y compartir información permite ver rápidamente los beneficios de introducir un sistema de gestión de cambios estructurado, con líneas de elaboración de informes claramente establecidas.

Gestión de usuario

- Sincronización con Directorio Activo.
- Permite a los usuarios finales generar cuentas de inicio de sesión de Service Desk o restringir la generación de cuentas de usuario final a los administradores u operarios de Service Desk.
- Puede importar usuarios de departamentos y compañías de otros sistemas en NetSupport ServiceDesk.
- Asigne operarios de Service Desk a compañías y departamentos específicos en la jerarquía de usuarios.
- Defina previamente los miembros del Consejo Asesor de Cambios (CAB) para cada categoría de solicitud de cambio.

Elaboración de informes

NetSupport ServiceDesk ofrece varias opciones de elaboración de informes flexibles para garantizarle un medio de captar estadísticas completas en formato sencillo e intuitivo, con el fin de disponer de toda la información necesaria para tomar decisiones eficaces.

- El panel de control de informes le permite manipular los datos según sus necesidades concretas. En la pantalla, los resultados se presentan en formato de tabla y/o gráfico de barras y circular. Pueden verse varios informes en paralelo para poder compararlos fácilmente.
- El producto viene de serie con una selección de informes de estado comunes.
- Utilice el Creador de informes, cuya interfaz funciona con el sencillo método de arrastrar y soltar, para crear sus propios informes personalizados, incluidos HTML, texto y gráficos explicativos.

Integración

NetSupport ServiceDesk se integra con otras soluciones de gestión de red de NetSupport y de otros fabricantes con el fin de ofrecerle una amplia gama de las herramientas complementarias que necesita para ofrecer una asistencia completa y proporcionar:

- Integración directa con el conjunto de programas de gestión de activos NetSupport DNA.
- Integración directa con el control remoto NetSupport Manager.

Personalización

- Diseñador de datos personalizados para poder personalizar los campos de datos.
- Acceso de operario con perfil y funcionalidad personalizada.
- Creación eficiente de una base de datos de soluciones que facilita las futuras solicitudes de ayuda.
- Utilice la herramienta de diseño intuitivo disponible para que los administradores agreguen elementos de datos personalizados a los registros.
- Interfaz de usuario multilingüe.
- Creador de informes personalizados.
- Página de inicio personalizada según los requisitos individuales de cada operario.
- Páginas de salida personalizadas.

Socio autorizado: