



Temel Özellikler:

- Sezgisel tarayıcı tabanlı konsol.
- ITIL'daki Olay Yönetimi, Problem ve Değişim Yönetimi işlemlerini destekler.
- **YENİ** - Hizmet düzeyi anlaşmalarının yönetimi.
- Tamamen özelleştirilebilir, çok dilli ara yüz.
- Otomatik gönderilen/gelen eposta işlemleri.
- Otomatik görevlendirme ve öncelik verme.
- Otomatik bir üste aktarma işlemleri.
- Güçlü gerçek zamanlı yönetim raporları.
- **YENİ** - Özel rapor tasarımcısı.
- Arama yapmaya uygun bilgi tabanı ve çözüm arama.
- **YENİ** - Hazır hizmet istek şablonları.
- **YENİ** - Her operatör için özelleştirilmiş giriş ve çıkış sayfası.
- Etkin dizin entegrasyonu.
- İsteğe bağlı donanım/ yazılım envanter bileşeni.
- NetSupport'un Uzaktan Erişim ve Demirbaş Yönetim çözümleriyle tam entegrasyon.



Olay Takip Etme



Sorunların Tanımlanması



Değişiklik İstekleri



Hizmet Düzeyi Anlaşmaları Yönetimi

NetSupport ServiceDesk v5

25 yıldan fazla deneyim ve dünyada 13.000.000 sistem kurulumu ile NetSupport'un tamamlayıcı çözümleri Hizmet Yönetimi pazarında haklı bir üne sahiptir.

Tek başına bağımsız bir çözüm olarak satın alınabilen ya da NetSupport DNA ve NetSupport Manager (Tamamlayıcı BT demirbaş yönetimi ve bilgisayar uzaktan kontrol çözümlerimiz) ile birlikte kullanılabilen NetSupport ServiceDesk; en zorlu destek sorunlarının fazla bir emek harcamadan takip edilmesi, düzenlenmesi ve yanıtlanmasında yardımcı olacak gerekli işlemleri sunar.

Temel ITIL işlemlerini - Olay Yönetimi, Problem Yönetimi, Değişim Yönetimi ve Hizmet Düzeyi Anlaşması - destekleyen NetSupport ServiceDesk, destek ekibinizin müşteri beklentilerinin etkin bir şekilde yönetilmesini ve sistem kesinti süresini en alt düzeye indirilmesini sağlar.

Tamamen özelleştirilebilen sezgisel tarayıcı tabanlı ara yüz hem masaüstü hem de mobil platformları destekler, sağlıklı iş akış işlemleri, yönetim raporları zenginliği ve müşteri dostu self-servis portal sağlar. NetSupport ServiceDesk hizmet sağlama konusunda yaşanan zorlukları hafifletmeyi garantiler.

NetSupport ServiceDesk programının 30 günlük ücretsiz sürümünü indirerek kendi ortamınızda deneyin.

Olay Yönetimi

Olay Yönetimi hizmetleri son kullanıcıya mümkün olduğunca hızlı yükleyerek iş kesintilerinin en alt düzeye indirilmesini hedefler ve NetSupport ServiceDesk'in otomatik iş akış işlemleri standart olarak aşağıda belirtilen işlevleri sağlayarak bu hedefe ulaşmanıza yardımcı olur:

- Müşteriler olayları çevrimiçi girebilir ve mevcut durumu gerçek zamanlı olarak gözden geçirebilirler.
- Otomatik gelen/gönderilen e-posta işlemleri.
- Önceden belirlenen kurallar olayların uygun operatöre yönlendirilmesini sağlar.
- Olayların müşteriye özel kurallara dayalı olarak otomatik yönlendirilmesi.
- Kaynağı (telefon, eposta) ile birlikte her bir olayın ömrü boyunca yapılandırılmış not geçmişi.
- Her kullanıcının sistemi için tam Donanım ve Yazılım envanterine erişim (isteğe bağlı bileşen).
- İlgili olayların tanımlanması ve ilişkilendirilmesi.
- Hazır çözüm veri tabanı müşterilerin olayı girmeden önce bir yanıt aramasına olanak verir.
- Hazır olay yönetim şablonları.

Sorun Yönetimi

Etkin Sorun Yönetimi, sorunların temel nedenini araştırıp bu sorunların etkilerinin nasıl azaltılacağına karar vererek işinize uzun dönemli değer katar. NetSupport ServiceDesk, yöneticilere gerçek zamanlı rapor gösterge tablosu ve gelişmiş arama gibi geniş bir araç seti sunarak, onların eğilimleri belirlemelerine ve olayları ilişkilendirmelerine yardımcı olur. Bunların sonucunda:

- Hizmetlere duyulan güven artar.
- Bildirilen olay sayısı azalır.
- Geçici çözümler yerine kalıcı çözümler sağlanır.
- Daha iyi müşteri memnuniyeti sağlanır.
- ServiceDesk içinde toplanan bilgi artar.

Değişim Yönetimi

Kurumların değişim yönetimine yaklaşımı genellikle dağınık ya da süreklilikten uzaktır. Ancak NetSupport ServiceDesk'in bilgi toplama ve paylaşma becerileri sayesinde yapısal ve merkezi bir sistemin açıkça tanımlanmış raporlama ve onaylama özelliklerinden hızlıca yararlanacaksınız.

Kullanıcı Yönetimi

- Etkin dizin eşitlemesini sağlar.
- Son kullanıcıların ServiceDesk oturum hesabı açmasına ya da yönetici ve operatörlerin son kullanıcı hesabı oluşturmalarının kısıtlanmasına olanak verir.
- Kullanıcıların bölüm ve şirketlerinin başka sistemlerden NetSupport ServiceDesk'e aktarılmasını sağlar.
- ServiceDesk operatörlerinin kullanıcı hiyerarşisindeki belirli şirket ve bölümlere atanmasını sağlar.
- Her değişiklik isteği kategorisi için Değişim Danışma Kurulu üyelerinin önceden belirlenmesini sağlar.

Raporlama

NetSupport ServiceDesk, etkin karar almanızı sağlayacak tüm bilgileri edinmeniz için, kapsamlı istatistiklerin sezgisel ve kullanıcı dostu bir formatta elde edilmesinin sağlanması amacıyla bir dizi esnek raporlama seçeneği sunar.

- Rapor kontrol paneli size özel gereksinimleri karşılamanız için veri işlemeye olanak sağlar. Ekran sonuçları tablo ve/ya da çubuk ve pasta grafik biçiminde sağlanır. Kolay karşılaştırma için çoklu raporlar yan yana gösterilebilir.
- Ortak durum raporlarının bir seçkisi ürünle birlikte standart olarak verilir.
- Basit bir "sürükle ve bırak" ara yüzü kullanarak; HTML, metin ve destekleyici grafikler içeren kendi özel raporlarınızı oluşturmak için Rapor Tasarımcısı kullanılır.

Entegrasyon

NetSupport ServiceDesk, eksiksiz bir destek vermeniz için gereken tamamlayıcı araçları sağlamak için diğer NetSupport ve üçüncü parti ağ yönetimi çözümleri ile sorunsuz bir biçimde entegre olur:

- Demirbaş yönetimi çözümü NetSupport DNA ile doğrudan entegrasyon.
- Uzaktan kontrol çözümü NetSupport Manager ile doğrudan entegrasyon.

Özelleştirme

- Özel veri alanlarının oluşturulmasına olanak veren Özel Veri Tasarımcısı.
- Profilli operatör erişimi ve özelleştirilmiş işlevsellik.
- İleride ortaya çıkabilecek yardım isteklerine destek sağlanması için çözüm veri tabanının kolayca oluşturulması.
- Özel veri öğelerinin kayıtlara eklenebilmesi için yöneticilerin sezgisel tasarım araçları kullanabilmesinin sağlanması.
- Çok dilli kullanıcı ara yüzü.
- Özel rapor tasarımcısı.
- Her operatörün bireysel gereksinimleri dikkate alınarak kişiselleştirilebilen "Giriş" sayfası.
- Kişiselleştirilmiş "Çıkış" sayfaları

Hizmet Düzeyi Yönetimi

Hizmet Düzeyi Yönetimi, ITIL hizmet sunma çerçevesinin temel bileşenlerinden biridir. Müşteri ile BT ekibi arasında sağlıklı bir ilişkinin korunması ise, ServiceDesk'in hizmetleri etkin ve hesaplı olarak belirlenen zaman dilimi içinde sunabilme becerisine çok bağlıdır. NetSupport ServiceDesk ile aşağıdakileri yapabilirsiniz:

- Belirlenen Hizmet Düzeyi Anlaşmaları çerçevesinde gelen olay, sorun ve değişim istekleri karşısında koşula dayalı iş akış kuralları oluşturulmasını sağlar.
- Ortaya çıkması olası hizmet darboğazları ile ilgili anında görünürlük sağlayarak bu sorunların hizmetin yerine getirilmesinde sıkıntı yaratmalarına izin vermeden çözülmesini sağlar.
- Hizmet performansı hakkında geçmişe dönük ve gerçek zamanlı veri toplar.
- Hizmet performansının Hizmet Düzeyi Anlaşmaları'na karşı sürekli olarak takip edilmesini ve raporlanmasını sağlar.



Sistem Gereksinimleri

Sunucu

Windows 2003 ya da üstü.
Tüm ön koşullar için kullanıcı kılavuzuna bakınız.

Tarayıcı

Kullanıcıların aşağıda belirtilen tarayıcılardan birini kullanıyor olması gerekir:
Internet Explorer: sürüm 7 ya da üstü.
Firefox: sürüm 26 ya da üstü.
Chrome: sürüm 35 ya da üstü.

Sunucu Veritabanı:

SQL server 2000 ya da üstü
Not: Eğer SQL server 2000 bulunmuyorsa, uygulama ile birlikte MSDE sürüm 2 indirilebilir.

Raporlar

Raporların görüntülenmesi için Adobe Flash Player gereklidir.

Yetkili İş Ortağı:

NetSupport
www.netsupportsoftware.com

info@netsupportsoftware.com
sales@netsupportsoftware.com