

Helpdesk Management

ServiceDesk Plus helpdesk management indeholder alt det du har brug for, når du skal administrere dine helpdesk requests effektivt. Det inkluderer en selvbetjeningsportal, videndatabase, automatisk videresendelse af requests, meddelelser, sla management, e-mail integration, LDAP, AD integration, API integration, brugerdefinerede request formularer, brugerundersøgelser, flash rapporter, flersidet support samt help desk rapportering.

- ❖ **Selvbetjeningsportal** hvor brugere kan logge ind og sende deres tickets
- ❖ **Web-baseret videndatabase**-system hvor brugere og teknikere kan søge og tilføje problemløsningsdokumenter
- ❖ **NMS Integration** til integrering af netværksovervågningssoftware, så man kan tracke events og netværksnedbrud
- ❖ **Service Level Agreements** til opsætning af eskaleringsniveauer for SLA overtrædelser
- ❖ **Flersidet funktionalitet** til separat administration af requests, aktiver og teknikere forskellige steder i din organisation
- ❖ **E-mail integration** til styring af alle helpdesk e-mails sendt af brugere
- ❖ **Alarmeringer** via e-mail eller sms til informering af brugere eller teknikere til håndtering af requests
- ❖ **Request planlægning** til at styre og tracke præventive maintenance-opgaver
- ❖ **API integration** til integration af dit web-baserede helpdesk software med et andet stykke software
- ❖ **Active Directory integration**, der giver brugergodkendelse med en single sign-on funktionalitet
- ❖ **Robo tekniker** til automatisering af "reset password requests"
- ❖ **Request undersøgelse**, så man kender teknikerens kompetence-niveau og brugerens tilfredshedsniveau ved løsningen af requests
- ❖ **Flash rapporter** til at få et samlet overblik over, hvad der sker med din helpdesk
- ❖ **Helpdesk rapporter** til planlægning og gennemgang af rapporter baseret på request-status, SLA-overtrædelse og mange andre punkter fra listen over default rapporter eller til oprettelse af dine egne, brugerdefinerede rapporter

Asset Management

Med ServiceDesk Plus asset management kan du administrere og tracke alle aktiver i din organisation. Applikationen indeholder integreret asset management, indkøbsadministration, kontraktstyring samt helpdesk (standard versionens funktioner). Asset management indeholder endvidere software compliance & licens tracking, et produktkatalog, rapporter over aktiver etc.

- ❖ **Asset scanning** så man kan tilføje alle aktiver over hele organisationen uden at skulle gøre det manuelt
- ❖ **Søg information** for alle aktiver og forbind hver request med specifikke aktiver
- ❖ **Automatisk asset discovery** hvor du kan finde og opdatere hardware og software ændringer periodisk
- ❖ **Remote control** med adgang til alle arbejdsstationer på netværket
- ❖ **Asset relationships** hvor du kan se et aktivs driftssikkerhed
- ❖ **Dynamiske grupper af aktiver** til administration af et aktiv baseret på dets egenskaber
- ❖ **Produktkatalog** til oprettelse og administration af en omfattende liste af alle de aktiver og produkttyper, din organisation har
- ❖ **Software licensadministration** hvor du kan se software-forbrug, licensovertrædelser og sikre compliance
- ❖ **Software licens compliance** til vedligeholdelse af præcise software informationer til brug for software audits
- ❖ **Tracking af softwareforbruget** til styring af indkøb af hyppigt brugt software
- ❖ **Indkøbsadministration** til at finde og administrere dine IT indkøb, generere indkøbsordrer og automatisk oprette aktiver fra indkøbsordrer
- ❖ **Kontraktstyring** hvor du kan søge efter alle dine support / maintenance kontrakter og leasingaftaler og få en meddelelse, når kontrakterne er ved at udløbe

ITIL Ready

Med ServiceDesk Plus ITIL ready er det nemt at strømline dine IT services til ITIL best practices. Den enkle implementering gør det let at implementere uden hjælp fra konsulenter. Indeholder endvidere: Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management og Configuration Management Database (CMDB).

- ❖ **Incident Management** - Genopret normale services så hurtigt som muligt med workarounds eller andre løsninger, så virksomheden ikke påvirkes
- ❖ **Problem Management** - Find årsagen til problemerne og reducer påvirkningen af virksomheden. Problemstyring er en proaktiv fremgangsmåde, der forhindrer, at problemerne gentager sig
- ❖ **Change Management** - Implementér et omfattende administrationssystem for ændringer, så du kan håndtere forhåndsgodkendte ændringer og ændringer med en komplet godkendelsescyklus
- ❖ **Configuration Management Database (CMDB)** - CMDB er et centraliseret repository, der indeholder al information for alle aktiver. CMDB styrer også forholdet mellem de såkaldte Configuration Items (CIS)