

MultiWorX®.Net HelpDesk rendszer

A MultiWorX® HelpDesk megoldása a ZENworks Asset Management adatait felhasználva teszi hatékonyabbá az informatikai kiszolgáló tevékenységet, és biztosítja, hogy az elvégzett feladatok pontosan riportálhatóak legyenek.

Vezetői összefoglaló

Az AQUIS és a Novell mint a hazai informatikai piac meghatározó szereplői kiemelten foglalkoznak vagyongazdálkodási és helpdesk rendszerek fejlesztésével és bevezetésének támogatásával. A ZENworks Asset Management a Novell ZENworks rendszerfelügyeleti termékcsaládjának IT vagyongazdálkodási komponense, amely a leltár adatokon túl, licenckezelést és szoftverhasználati információkat is biztosít. Az AQUIS MultiWorX®.NET HelpDesk megoldása a ZENworks Asset Management adatait felhasználva teszi hatékonyabbá az ügyfélszolgálati munkát és többek között tudásbázist és munkafolyamat támogatást is nyújt ügyfeleinek. A két cég az igényeknek megfelelően elvégzezi az informatikai üzemeltetés hatékonyabbá tételéhez kapcsolódó stratégia kialakítását, a tervezést, az implementálást, a rendszerintegrációt, az oktatást és ügyféltámogatást is.

A MultiWorX®.Net HelpDesk rendszer és a Novell ZENworks termékek integrációja

A ZENworks Asset Management a Novell IT vagyongazdálkodási megoldása, a szoftverhasználati információk, valamint a licenckegységes kezelését valósítja meg, és biztosítja a ma elérhető legátfogóbb, legpontosabb nézetet a telepített programokról és a meglévő licencekről. Ily módon garantálható a licenceknek való megfelelés, ugyanakkor megszűnik a szoftverek felesleges beszerzése is, vagyis csak annyi licenct kell vásárolni, amennyire a szervezetnek valóban szüksége van.

A MultiWorX®.NET rendszer a felhasználók adatait (csak a HelpDesk szempontból szükségeseket) képes a ZENworks által használt címtárból (pl. Novell eDirectory, vagy Active Directory) átvenni a saját adatbázisába. Novell eDirectory alapú hálózat esetén a rendszerben történő azonosítás a hálózatba belépett felhasználó felhasználóneve alapján automatikusan történik. A ZENworks Asset Management termék adatbázisából a MultiWorX®.NET rendszer átveszi a szoftver és hardver adatokat és ezeket hiba vagy bármilyen egyéb esemény bekövetkezésekor közvetlenül a helpdesk rendszerből lehet megtekinteni. A megjelenő úrlapon láthatóak többek között a következő adatok: Telepített szoftverek, Memória információk, Merevlemez, Videókártya, Hálókártya és Processzor adatok. A két rendszer integrációja hatékonyabb és gyorsabb teszi az ügyfélszolgálati munkát, hiszen egy felületen keresztül biztosítja a probléma megoldáshoz szükséges információkat.

Rendszer architektúra

Az AQUIS MultiWorX®.NET HelpDesk több éves folyamatos fejlesztés eredménye, így megbízható alkalmazás platformként szolgál. A MultiWorX®.NET architektúrája N-rétegű vékonykliens technológiára alapul és a szükséges adatok MSSQL szerveren tárolódnak. A vékonykliens Internet Explorer valósítja meg a MultiWorX®.NET-ben. Minden kommunikáció a kliens és a szerver (Microsoft Internet Information Server) között HTTP protokollon keresztül történik. A HTTP kommunikáció előnye, hogy tűzfalon



Megoldás:

Partneri megoldások

Termékek:

MultiWorX®.Net HelpDesk rendszer
ZENworks Asset Management



READY for Novell ZENworks minősítés
A Novell partnere által bevizsgált és támogatott MultiWorX®.Net HelpDesk rendszer kiválóan alkalmas ZENworks alapú környezetben történő működésre.



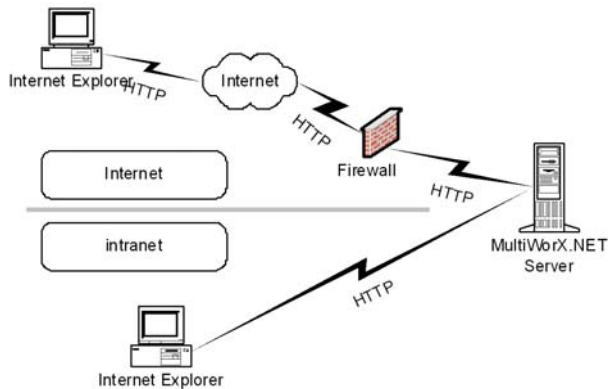
**Ready
FOR NOVELL®
ZENWORKS®**

Novell®



keresztül is működik, így akár az Interneten át is használható az alkalmazás. A megvalósítás előnye, hogy a kliens oldalon nem igényli szoftver telepítését (az esetleges plusz funkciókat megvalósító rendszer elemeket automatikusan telepíti a rendszer), így az

alkalmazás bevezetése nagyobb IT ráfordítások nélkül megtehető. A rendszerben definiált egyes modulok és objektum típusok közös tulajdonsága, hogy bármilyen reláció definiálható közöttük, s ezeket a rendszer képes automatikusan kezelni.



Portál felület

A felhasználók a MultiWorX®.NET-en belül saját honlappal rendelkeznek, ahonnan elérhetik a hozzájuk kapcsolódó objektumokat (pl. Feladatlista), valamint a munkafolyamatokhoz tartozó postafiókjukat is. A megjelenő felület minden esetben biztosítja azoknak a moduloknak az elérését is, amelyekhez a felhasználónak hozzáférési joga van.

A hozzáférési jogokat objektum szinten, személyre szólóan és csoportba (szerepkör) szervezve kezeli a MultiWorX®.NET a konfigurációnak megfelelően. A portál kialakítás és a HTTP (web) protokoll használata miatt a rendszer felhasználóinak számítógépein szoftver telepítése nem, vagy csak minimális mértékben szükséges.

Workflow

A MultiWorX®.NET rendszer workflow bővítményen keresztül támogatja a különböző folyamatok kezelését. Lehetővé teszi tetszőleges számú folyamat létrehozását, majd azok automatikus, vagy felhasználó függő szabályozását. A folyamatokhoz és azok lépéseikhez jogosultsági hierarchia kapcsolható, mely lehetővé teszi, hogy az adott lépést, illetve folyamatot csak a megfelelő jogosultsági szintű felhasználók láthassanak, kaphassanak, illetve módosíthassanak.

Az egyes lépésekhez definiálható, hogy milyen űrlap tartozik hozzá, milyen feltételek teljesülése esetén küldhető a folyamat a következő lépésbe.



Keresse meg helyi Novell-megoldáscsallítóját, vagy hívja a Novellt az alábbi számokon:

Novell Kft.

MOM Park, SAS torony
1124 Budapest
Csörsz utca 45.
Tel: +36 (1) 489-4600
Fax: +36 (1) 489-4601
novell@novell.hu
www.novell.hu

AQUIS Informatika Zrt.

1033 Budapest
Vörösvári út 103-105.
Tel: +36 (1) 436-3000
Fax: +36 (1) 436-3100
+36 (1) 436-3050
+36 (1) 436-3150
info@aqis.hu
www.aqis.hu



PartnerNet®
TECHNOLOGY
PARTNER

Novell®

AQUIS