

# NOVELL® SERVICE DESK

Skorzystaj z kompleksowego, skalowalnego rozwiązania do obsługi pomocy technicznej, które zmniejsza koszty obsługi i wsparcia technicznego oraz poprawia jakość usług, usprawniając i automatyzując całe środowisko zarządzania usługami.

## Przegląd możliwości produktu

Novell® Service Desk skraca średni czas naprawy (MTTR) i ulepsza środowisko zarządzania usługami, usprawniając oraz automatyzując pełny zakres funkcji pomocy technicznej. Poprzez wykorzystywanie najlepszych praktyk, jakie zostały wypracowane w tej branży, całkowicie zintegrowane narzędzie do zarządzania usługami Novell Service Desk umożliwia rozwiązywanie problemów, przesyłanie, śledzenie i zarządzanie zgłoszeniami poprzez pocztę e-mail, PDA lub łatwy w obsłudze portal wsparcia technicznego.

## Kluczowe zalety

Novell Service Desk umożliwia:

- *Szybkie i ekonomiczne wdrożenie kompleksowego, skalowalnego i elastycznego środowiska zarządzania usługami*
- *Szybką integrację rozwiązania Novell Service Desk z używanymi w przedsiębiorstwie katalogami oraz rozwiązaniami z zakresu zarządzania zasobami i uwierzytelniania*
- *Rozszerzenie, usprawnienie i automatyzację procesów zarządzania zdarzeniami, problemami i zmianami dzięki scentralizowanej bazie CMDB*
- *Skrócenie czasu potrzebnego na rozwiązanie problemu i zmniejszenie frustracji dzięki możliwości samodzielnego rozwiązywania problemów przez użytkowników*
- *Przyjęcie i stosowanie najważniejszych procesów udzielania wsparcia i dostarczania usług zgodnie z metodyką ITIL, bez konieczności zatrudniania kosztownych konsultantów*

## Kluczowe funkcje

Novell Service Desk zapewnia firmie następujące funkcje i możliwości:

### Architektura Web 2.0

Dzięki Novell Service Desk użytkownicy nie muszą korzystać z określonej przeglądarki czy dodatku typu plug-in, ponieważ oprogramowanie obsługuje wszystkie przeglądarki w każdym systemie operacyjnym, a także najnowsze technologie z rodziny Web 2.0.

### Bez preferencji w zakresie dostawców

Novell Service Desk obsługuje wszystkie najważniejsze systemy operacyjne, bazy danych i serwery aplikacji. Instalacja i konfiguracja jest prosta; można ją przeprowadzić w każdym dostępnym systemie biznesowym, co zmniejsza konieczność inwestowania w opatentowane oprogramowanie czy określony sprzęt.

### Obsługa otwartych standardów

Aplikacje Novell Service Desk obsługują otwarte standardy i są zgodne z obowiązującymi standardami, takimi jak XML, usługi sieciowe, Java®, Mail i CSS.

### Skalowalność

Oprogramowanie Novell Service Desk może obsługiwać tysiące użytkowników jednocześnie i z łatwością można je zintegrować z innymi systemami w celu rozszerzenia możliwości i dostosowania do aplikacji używanych w przedsiębiorstwie. Dostępna jest również pełna obsługa klastrów, równoważenia obciążeń i zapewniania ciągłości pracy w przypadku awarii.

### Szybkie, wydajne wdrożenie

W przypadku oprogramowania Novell Service Desk nie ma już mowy o trwających od 6 do 12 miesięcy wdrożeniach i długoterminowych umowach doradczych. Omawiany produkt został opracowany tak, aby użytkownicy mogli go dostosowywać za pomocą prostych opcji konfiguracyjnych i zmian stylów.





Skontaktuj się z lokalnym dostawcą rozwiązań lub zadzwoń do firmy Novell:

**Austria**  
+43 1 36 77 444 0

**Belgia**  
+32 2 474 46 11

**Francja**  
+33 1 55 62 50 00

**Niemcy**  
+49 211 56 31 0

**Włochy**  
+39 02 26 295 1

**Holandia**  
+31 10 286 44 44

**Hiszpania**  
+34 91 640 25 00

**Szwecja**  
+46 8 477 41 00

**Szwajcaria**  
+41 43 299 78 00

**RPA**  
+27 11 322 8300

**Polska**  
+48 22 537 5000

**Novell, Inc.**  
404 Wyman Street  
Waltham, MA 02451 USA

## Bezproblemowa integracja

**Łatwość integracji z aplikacjami innych producentów przy użyciu usług sieciowych eliminuje zniechęcające koszty związane zwykle z działaniami integracyjnymi prowadzonymi w przedsiębiorstwie. System zawiera wszystkie ważne narzędzia do zarządzania zasobami i obsługuje wszystkie serwery LDAP\* oraz Active Directory\* do uwierzytelniania.**

## Obsługa technologii Novell

**Oprogramowanie Novell Service Desk opracowano z myślą o bezproblemowej współpracy z serwerem uwierzytelniania Novell eDirectory™ (scentralizowane zarządzanie użytkownikami), Novell SecureLogin (obsługa jednokrotnego logowania) i Novell ZENworks® Configuration Management (zarządzanie zasobami). Zapewnia to płynną integrację z używanymi już technologiami Novell.**

## Obsługa najważniejszych procesów metodyki ITIL v3

**Novell Service Desk pozwala na szczegółowy nadzór nad najważniejszymi parametrami wpływającymi na decyzje biznesowe w kontekście następujących kluczowych procesów udzielania wsparcia i dostarczania usług w myśl metodyki ITIL:**

- **Zarządzanie konfiguracją.** Funkcja wykorzystuje scentralizowaną bazę CMDB do przechowywania i kontrolowania wszystkich rodzajów infrastruktury informacyjnej i zarządzania nimi.
- **Realizacja wniosków.** Pozwala użytkownikom końcowym uzyskiwać informacje lub porady i w łatwy sposób przesyłać wnioski o wprowadzenie zmian.
- **Zarządzanie zdarzeniami.** Umożliwia określanie przepływów pracy dotyczących zdarzeń z użyciem stanów i etapów przejściowych. Stosowane są konfigurowalne zasady biznesowe pozwalające wysyłać wydarzenia i tworzyć powiadomienia w celu znalezienia rozwiązania w możliwie najkrótszym czasie.
- **Zarządzanie problemami.** Funkcja wykorzystuje ręczną (zapobiegawczą) analizę i narzędzia automatycznego wykrywania problemów w celu szybkiego określenia głównych przyczyn ich powstawania.
- **Zarządzanie zmianami.** Umożliwia zarządzanie zmianami w bazie CMDB i kontrolowanie ich zgodnie z udokumentowanymi procedurami zarządzania zmianami.
- **Zarządzanie poziomami usług** Umożliwia dotrzymanie terminów reakcji lub naprawy zgodnie z najlepszymi praktykami metodyki ITIL. Obejmuje to stosowanie umów SLA (Service Level Agreement) z uwzględnieniem umów OLA (Operational Level Agreement) i umowy UC (Underpinning Contract) w celu określania i monitorowania poziomów świadczenia usług oraz zarządzania nimi.
- **Katalog usług.** Określa aktywne (dostępne w trybie „na żywo”) usługi, z których mogą korzystać użytkownicy końcowi, i pozwala zarządzać tymi usługami. Dzięki temu firmy mogą ująć wiele podstawowych elementów w jeden pakiet z systemem zależności, co pomaga przy diagnozowaniu i analizie głównych przyczyn.

- **Zarządzanie finansami.** Pozwala określić finansową wartość usług informatycznych i infrastruktury używanej do ich świadczenia. Dzięki temu można powiązać finanse przedsiębiorstwa bezpośrednio z zarządzaniem usługami, przypisać wymierną wartość do usług i ich elementów składowych oraz określać koszty w oparciu o precyzyjne dane dotyczące wykorzystania i gwarancji.
- **Zarządzanie wersjami i wdrażaniem.** Zapewnia ścisłą integrację między wbudowaną bazą CMDB i funkcją zarządzania zmianami, co umożliwia planowanie, ustalanie harmonogramów oraz kontrolowanie zmian i aktualizacji — od etapu testowania po wdrożenie w środowisku pracy.
- **Zarządzanie wiedzą.** Zapewnia efektywne procedury tworzenia, publikowania i dystrybucji zasobów wiedzy, które skracają czas znalezienia rozwiązania, zmniejszają stopień frustracji i pozwalają klientom wykazać większą aktywność. Rozwiązanie obejmuje następujące funkcje:
  - Dostęp do często zadawanych pytań i artykułów bazy wiedzy na podstawie funkcji i statusu użytkownika
  - Przekształcanie rozwiązań na artykuły bazy wiedzy w czasie rzeczywistym z poziomu zdarzenia
  - Zarządzanie procedurą zatwierdzania wszystkich artykułów
  - Znajdowanie informacji za pomocą specjalistycznych narzędzi wyszukiwania i możliwość tworzenia niestandardowych widoków przez użytkowników
  - Zarządzanie artykułami bazy wiedzy i często zadawanymi pytaniami według tematów lub w oparciu o częstotliwość wywołań
  - Prowadzenie rejestru audytów wszystkich artykułów

## Intuicyjny interfejs użytkownika

**Novell Service Desk zapewnia szybki, łatwy dostęp do informacji oraz błyskawiczny zwrot z inwestycji dzięki opartemu na przeglądarce internetowej i prostemu w obsłudze interfejsowi, który obejmuje m.in.:**

- W pełni dostosowywane pulpity robocze z funkcją prezentacji szczegółów
- Spersonalizowane widoki wszystkich głównych ekranów dzięki listom widoków i filtrom
- Opcje jednokrotnego logowania zapewniające natychmiastowy dostęp

## Wymagania systemowe

**Novell Service Desk jest dostępne w postaci kompleksowego rozwiązania do obsługi i zarządzania lub jako podstawowe narzędzie do zarządzania zdarzeniami. Szczegółowe dane techniczne oraz wymagania systemowe są dostępne pod adresem [www.novell.com/products/service-desk](http://www.novell.com/products/service-desk).**