

OPROGRAMOWANIE NOVELL® SERVICE DESK FOR INCIDENT MANAGEMENT

Wykorzystaj zalety szybkiego i ekonomicznego rozwiązania do obsługi zdarzeń, które usprawnia działanie wewnętrznej pomocy technicznej i pozwala sprostać oczekiwaniom klientów w zakresie pomocy technicznej, a nawet je przewyższyć.

Przegląd możliwości produktu

Oprogramowanie Novell® Service Desk for Incident Management zapewnia średnim i dużym przedsiębiorstwom zaawansowane funkcje zarządzania zdarzeniami, wbudowaną bazę danych zarządzania konfiguracją, zintegrowaną bazę wiedzy oraz funkcje zarządzania umowami SLA i raportowania na ich temat. Zestaw tych funkcji pozwala usprawnić działania wewnętrznej pomocy technicznej, obniżyć koszty pomocy technicznej i udostępnić w całej firmie usługę opartą na najlepszych praktykach.

Kluczowe zalety

Oprogramowanie Novell Service Desk for Incident Management umożliwia:

- Szybkie i ekonomiczne wdrożenie kompleksowego, skalowalnego i elastycznego rozwiązania do zarządzania zdarzeniami
- Rozszerzenie, usprawnienie i automatyzację procesów zarządzania zdarzeniami dzięki scentralizowanej bazie CMDB
- Szybkie i łatwe przejście na oprogramowanie Novell Service Desk — bardziej kompleksowe rozwiązanie do zarządzania usługami w myśl metodyki ITIL

Kluczowe funkcje

Novell Service Desk for Incident Management zapewni firmie następujące funkcje i możliwości:

Architektura Web 2.0

Dzięki Novell Service Desk for Incident Management użytkownicy nie muszą korzystać z określonej przeglądarki czy wtyczki, ponieważ oprogramowanie obsługuje wszystkie przeglądarki w każdym systemie operacyjnym i obsługuje najnowsze technologie z rodziny Web 2.0. Zapewnia to prawdziwą mobilność i dostęp z dowolnego miejsca.

Bez preferencji w zakresie dostawców

Novell Service Desk for Incident Management 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 for Incident Management obsługują otwarte standardy i są zgodne z obowiązującymi standardami, takimi jak XML*, usługi sieciowe, Java*, Mail i CSS.





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

Niemcy
+49 211 56 31 0

Szwecja
+46 8 477 41 00

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

Austria
+43 1 36 77 444 0

Włochy
+39 02 26 295 1

Szwajcaria
+41 43 299 78 00

Belgia
+32 2 474 46 11

Holandia
+31 10 286 44 44

RPA
+27 11 322 8300

Francja
+33 1 55 62 50 00

Hiszpania
+34 91 640 25 00

Polska
+48 22 537 5000

Skalowalność

Oprogramowanie Novell Service Desk for Incident Management 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 ciągłości pracy w przypadku awarii.

Szybkie, wydajne wdrożenie

W przypadku oprogramowania Novell Service Desk for Incident Management 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.

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* i Active Directory* do uwierzytelniania.

Obsługa technologii Novell

Oprogramowanie Novell Service Desk for Incident Management bezproblemowo współpracuje z serwerem uwierzytelniania Novell eDirectory™ (scentralizowane zarządzanie użytkownikami), z Novell SecureLogin (obsługa jednokrotnego logowania) i z Novell ZENworks® Configuration Management (zarządzanie zasobami). Zapewnia to płynną integrację z używanymi już technologiami Novell.

Rozbudowane możliwości zarządzania zdarzeniami

Novell Service Desk for Incident Management zapewnia pełny zakres najważniejszych funkcji i możliwości zarządzania zdarzeniami. Rozwiązanie obejmuje następujące funkcje:

- **Zarządzanie zdarzeniami.** Umożliwia określanie przepływów pracy dotyczących zdarzeń z użyciem stanów i etapów przejściowych; używane są konfigurowalne zasady biznesowe pozwalające wysłać wydarzenia do najważniejszych specjalistów i tworzyć powiadomienia w celu znalezienia rozwiązania w możliwie najkrótszym czasie.

- **Zarządzanie konfiguracją.** Funkcja wykorzystuje scentralizowaną bazę CMDB do przechowywania i kontrolowania infrastruktury informacyjnej i zarządzania nią.
- **Zarządzanie poziomami usług.** Umożliwia dotrzymanie terminów reakcji lub naprawy zgodnie z najlepszymi praktykami metodyki ITIL. Obejmuje to używanie umów SLA (Service Level Agreement) w oparciu o umowy OLA (Operational Level Agreement) i umowy UC (Underpinning Contract) w celu określania i monitorowania poziomów świadczenia usług oraz zarządzania nimi.
- **Zarządzanie wiedzą.** Zapewnia efektywne procedury tworzenia, publikowania i dystrybucji zasobów wiedzy, które skracają czas znalezienia rozwiązania, zmniejszają stopień frustracji i pozwalają klientom samodzielnie rozwiązywać problemy. 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
- Wyszukiwanie informacji za pomocą specjalistycznych narzędzi i możliwość tworzenia niestandardowych widoków przez użytkowników
- Zarządzanie artykułami bazy wiedzy i często zadawanymi pytaniami i porządkowanie ich według tematu lub częstotliwości korzystania
- Prowadzenie rejestru audytów wszystkich artykułów

Intuicyjny interfejs użytkownika

Novell Service Desk for Incident Management zapewnia szybki i łatwy dostęp do informacji i błyskawiczny zwrot z inwestycji dzięki łatwemu w obsłudze, wykorzystującemu przeglądarkę interfejsowi użytkownika, który obejmuje:

- 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

Szczegółowe dane techniczne oraz wymagania systemowe są dostępne pod adresem www.novell.com/products/service-desk/