

# ServiceDesk Plus Fact Sheet

ManageEngine  
ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus ist eine Service-Management- und Helpdesk-Software mit integrierten Asset- und Projekt-Management-Funktionen. Die IT-Service-Management-Lösung unterstützt IT-Supportteams mit zahlreichen Funktionen dabei, einen erstklassigen Service für Endanwender zu bieten – kostengünstig und unkompliziert. ServiceDesk Plus ist als On-Premises- und als Cloud-Version verfügbar und wird in drei Editionen und 37 verschiedenen Sprachen angeboten. Tausende Unternehmen weltweit vertrauen bereits auf ServiceDesk Plus, um die Leistung des IT Service Desks zu optimieren und eine hohe Zufriedenheit ihrer Endanwender zu erreichen.



Seit mehr als 15 Jahren in  
IT-Helpdesks im Einsatz



Bei mehr als 100.000  
Helpdesks im Einsatz



In 185 Ländern im Einsatz



In 37 Sprachen verfügbar



Kostenlose Standard-  
Edition für bis zu 5 Techniker

## Skalierbarkeit

ServiceDesk Plus eignet sich  
für bis zu



**750**  
Techniker



**Unbegrenzte  
Anzahl**

Anzahl an Ticket-Erstellern



**4.000**  
Anfragen pro Tag



**7.000**  
Standorte



**35.000**  
Gruppen



**30.000**  
IT-Assets

**Produkt-  
verfügbarkeit**



SaaS-Lösung



On-Premises

[www.manageengine.de/servicedeskplus](http://www.manageengine.de/servicedeskplus)

## Editionen

Standard	Professional	Enterprise
Helpdesk-Software	Helpdesk + Asset Management	Helpdesk + Asset- + Problem- + Change- + Release- + IT-Projekt- Management + CMDB + Servicekatalog
	Problem-Management (Add-on) CMDB (Add-on)	
Change- & Release-Management ( Add-on) IT-Projekt-Management (Add-on) Servicekatalog (Add-on)		
Fail-Over-Service (Add-on)		
System Tools (Add-on)		

### Automatationen und Workflows

- Konvertierung von E-Mails in Helpdesk-Tickets
- Anwendung von SLAs auf Tickets basierend auf Ticket-Kriterien
- Organisation, Zustellung und Zuordnung von Tickets
- Vorbeugende Instandhaltungsmaßnahmen
- Kundenspezifische Change-Workflows und -Prozesse
- Regelmäßige IT-Asset-Scans und Audits
- Kommunikationsprozess mit den Endanwendern
- Berichterstellung und -verteilung

### Minimale Hardware-Anforderungen

1,7 – 2,4 GHz, 10 – 12 MB Speicher, 4 – 8 Kerne oder jeder beliebige Server-Prozessor der Einstiegsklasse, 16 GB RAM, 500 GB freier SSD-Speicher

### Empfohlene Hardware-Anforderungen

2,4 GHz – 3,0 GHz, 12 – 20 MB Speicher, 6 – 8 Kerne oder vergleichbare Technologien, 16/32 GB RAM, 2 TB freier SSD-Speicher

### Unterstützte Betriebssysteme

Windows Server 2012-2022  
RHEL 8 und höher  
Ubuntu 14.0 und höher  
Linux  
Cent OS 8 (SE)

### Unterstützte Datenbanken

MSSQL2022  
MSSQL2019  
MSSQL2017  
MSSQL2016  
MSSQL2014  
MSSQL2012

### Unterstützte Browser

Microsoft Edge  
Mozilla Firefox  
Google Chrome

### Verfügbarkeit des Support-Teams

24x5 Support via Forum, E-Mail, Telefon sowie Live-Web-Support für alle zahlenden Kunden

### Ihr ManageEngine-Partner:

#### MicroNova AG

Tel.: +49 8139 9300-456  
E-Mail: sales-ManageEngine@micronova.de