



ManageEngine ServiceDesk Plus ist ein webbasiertes Trouble-Ticket-System und bietet eine umfassende Helpdesk-Lösung mit Inventarisierung, Wissensdatenbank, sowie Bestell- und Vertragsmanagement in einem kostengünstigen, unkomplizierten Paket.

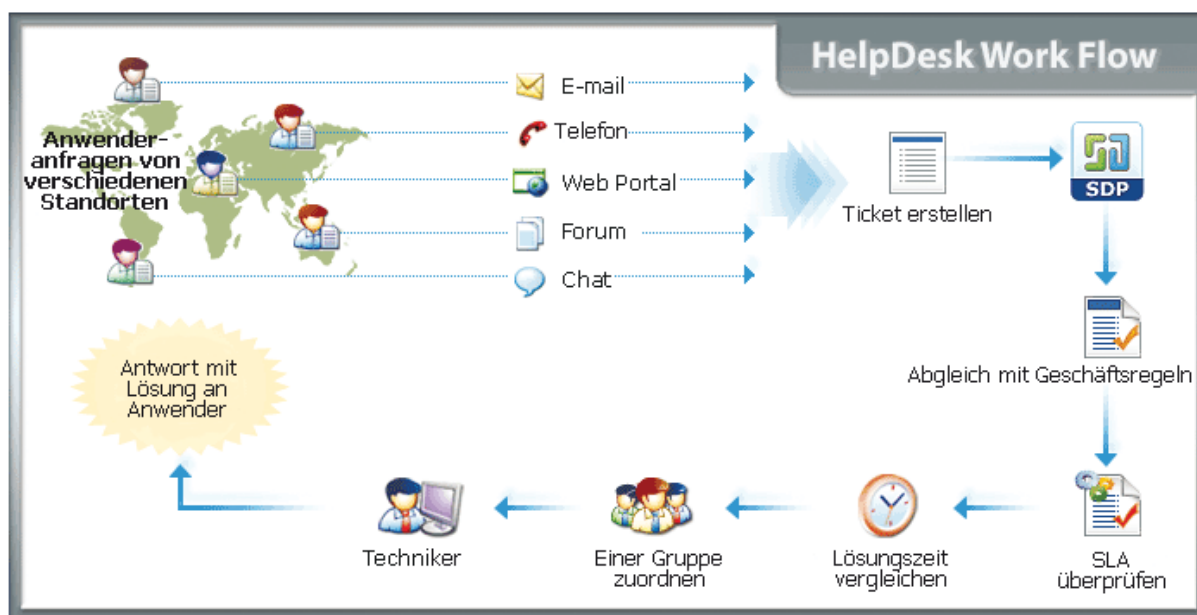
Hauptmerkmale:

- Umfassende Helpdesk-Funktionalität
- Exakte IT-Inventarisierung für Hard- und Software
- SLA (Service Level Agreement) Management
- Erfassung von Softwarelizenzen (License Tracking)
- Eine einfach zu durchsuchende Wissensdatenbank
- Verfolgung von Bestellungen
- Incident, Problem und Change Management (ITIL)
- Läuft unter Windows/Linux und kann beide verwalten

ServiceDesk Plus
unterstützt:

- iPhone
- Blackberry
- Windows Mobile





ServiceDesk Plus – Features:

■ **Webbasierter Helpdesk:** Eine Installation und sofort im Netzwerk verfügbar

■ **Automatisiertes Routing:** Zusammenführung von Tickets aus E-Mails, Telefonanrufen, manuellem Eintrag oder Import aus anderen ManageEngine-Produkten

■ **Konfigurierbare Formularvorlagen:** Individuell gestaltbare Formulare ermöglichen das Erfassen verschiedener Fälle im Unternehmen.

■ **Service-Katalog:** Eine Übersicht der angebotenen IT-Leistungen inkl. Zeitaufwand und Kosten. Verwaltung der Services von der Antragstellung bis zur Lieferung.

■ **Ticket-Regelwerk und Parsen von E-Mails:** Trouble-Tickets werden den zuständigen Technikern automatisch nach bestimmten Regeln und Suchwörtern zugestellt.

■ **SLA-Management:** Mithilfe der Eskalationsrichtlinien werden (bald) überfällige Tickets weitergeleitet, damit die SLAs eingehalten werden.

■ **Wissensdatenbank:** Für wiederkehrende Vorfälle werden hier Lösungen vorgehalten, die Techniker immer wieder anwenden.

■ **Multi-Site Support:** Ein Helpdesk für viele Anwender und Abteilungen

■ **Self-Service-Portal:** Für einfache Fälle gibt es hier „Do-it-yourself“-Lösungen.

■ **Mobile Dashboards für Handys / PDAs:** Tickets ansehen und bearbeiten, auch unterwegs, mit dem Handy, z.B. iPhone oder PDA.

■ **Helpdesk-Berichte und Flash Reports:** Vorgefertigte Reports zeigen Standardmetriken an. Die individuelle Berichtsmaske hilft bei außergewöhnlichen Bedürfnissen.

■ **Rollenbasierte Benutzerverwaltung:** Zugriffs- und Änderungsrechte für einzelne Module sind hier für jeden Benutzer oder jede Benutzergruppe einstellbar.