



ManageEngine® ServiceDesk Plus

Der erschwinglichste Service Desk

Features

Incident Management

- Incident erkennen
- Incident Details aufnehmen
- Incident klassifizieren
- Workaround oder Lösung anbieten
- Eskalieren oder Verknüpfen mit einem bereits bestehenden Problem
- Incident schließen

Problem Management

- Problem erkennen & klassifizieren
- Problem priorisieren
- Problem analysieren
- Lösungen, Workaround, bekannter Fehler dokumentieren
- Problem Abschluss

Change Management

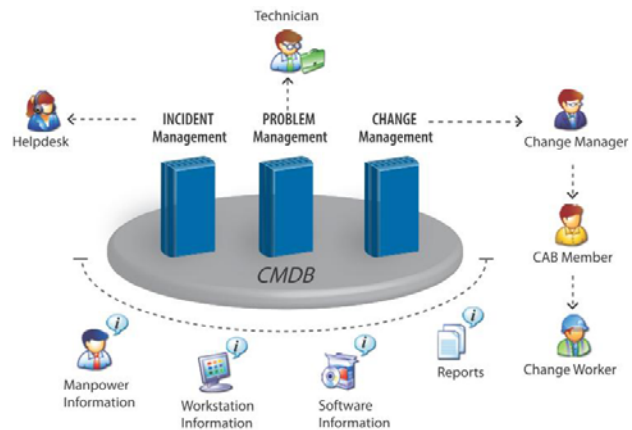
- Change Request veranlassen
- Change Pläne und Change Advisory Board (CAB)
- Genehmigung der CAB Mitglieder
- Change planen
- Implementierung
- Post Implementation Prüfung
- Change History

CMDB

- Scannen von Asset
- Detailliertes Asset Inventar
- Software Bibliothek
- Beziehungen unter den Assets

Das Werkzeug, das ITIL versteht

ServiceDesk Plus ist eine komplette, web-basierte Helpdesk und Assetmanagement Lösung, die den IT Support automatisiert und effizienter gestaltet. Die integrierten ITIL Arbeitsabläufe helfen Unternehmen, auf einfachem Weg bewährte Methoden in ihren IT Support zu integrieren.



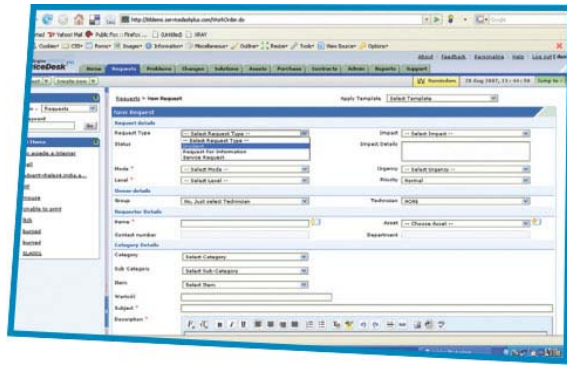
Kundenzitat (übersetzt aus dem Englischen):

„Wir haben uns eine Reihe verschiedenster Lösungen angesehen und viele unserer Techniker inkl. meiner Person hatten schon Erfahrungen mit Helpdesk-Systemen. Aber wir haben entschlossen nach etwas zu suchen, das umfassender ist. Als wir ServiceDesk Plus evaluierten haben wir festgestellt, dass wir damit all die verschiedenen Lösungen unter einen Hut bringen können.....wir sind sehr glücklich mit diesem Produkt.“

**Justin Balog, IT Director,
Security National Service Corporation**

Das SDP Packet beinhaltet außerdem:

Bestellmanagement | Vertragsmanagement
Knowledge Base | Self-Service Portal | Robo Techniker



Incident Management

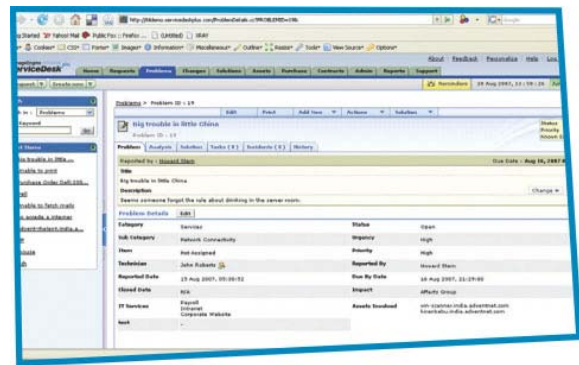
Steigern Sie Ihre Lösungsrate bei Erstanrufen, reagieren Sie schneller und treffen Sie Service Level Agreements.

- Reagieren Sie zeitnah auf Incidents
- Verbesserte Nutzung der Supportressourcen
- Studieren Sie die Auswirkungen auf SLAs
- Incidents und ihre Auswirkungen auf das Geschäft verstehen

Problem Management

Proaktives Problem Management – lösen Sie die Ursache des Problems und verhindern Sie weitere gleichartige Zwischenfälle.

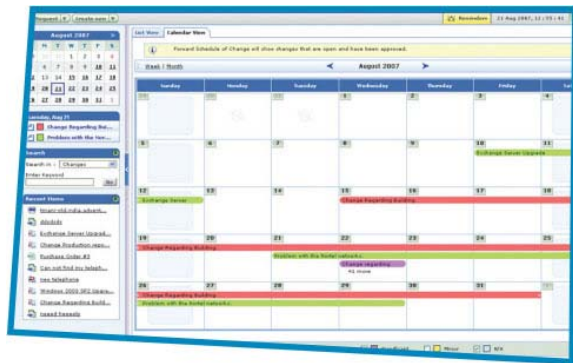
- Einfache Problemidentifikation auf Grund der Incident Details
- Verbesserte Analyse von Ursache und Wirkung
- Reduzieren sie Fehler
- Verbesserte Fehlerkontrolle und Wiederherstellungsmöglichkeiten



Change Management

Reduzieren Sie Ausfallzeiten, welche durch unautorisierte Changes verursacht werden und implementieren Sie ein Change Management System, welches Ihnen beim Ausrollen der genehmigten Changes hilft und Risiken einschätzt.

- Initiieren Sie Changes (RFC) anhand von Dringlichkeit und Einfluss auf die Infrastruktur.
- Erstellen Sie ein Change Advisory Board (CAB) und senden Sie Anfragen für Changes zur Genehmigung
- Bilden Sie Implementierungspläne und überprüfen Sie deren Fortschritt



Configuration Management

Entdecken und identifizieren Sie ihre Assets, verfolgen Sie deren Status, Eigentumsrecht, und Änderungen in den Konfigurationen. Verwalten Sie Asset Beziehungen und verstehen Sie deren Einfluss auf das Geschäft.

- Automatische IT und Nicht IT Asset Erkennung
- Automatische Hard- und Softwaredetail Erkennung
- Besseres Asset Verständnis
- Verwalten der Assetbeziehungen in einer Datenbank

