

ServiceDesk Plus Fact Sheet

ManageEngine
ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus ist eine ITIL-fähige 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-Premise- 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-Premise

www.manageengine.de/servicedeskplus

Editionen

| Standard | Professional | Enterprise |
|---|--|---|
| Helpdesk-Software | Helpdesk + Asset Management | Helpdesk + ITIL + 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

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 2012-2016
Windows 7/8/10
RHEL 8 und höher
Ubuntu 14.0 und höher

Unterstützte Datenbanken

MSSQL2017
MSSQL2016
MSSQL2014
MSSQL2012
MSSQL2008
PostgreSQL

Unterstützte Browser

Internet Explorer: IE 11, IE Edge
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