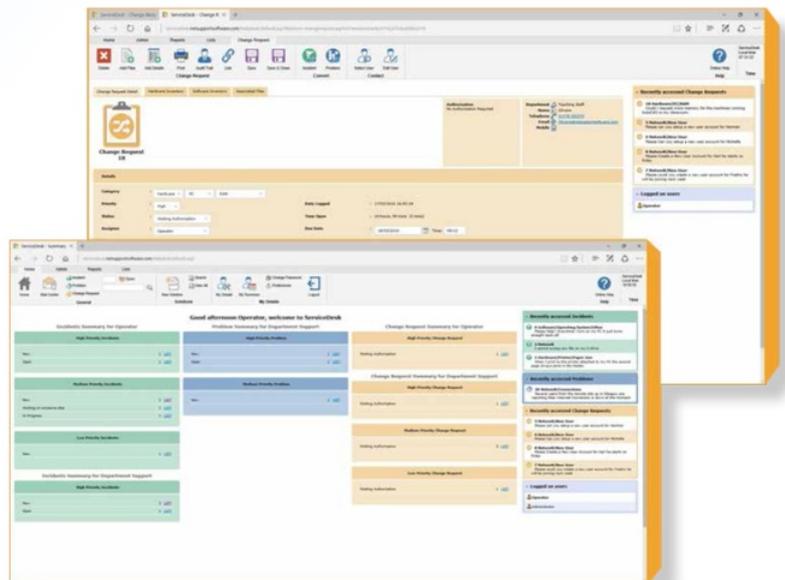


# Helpdesk en affichage web pour l'Education et les entreprises



Facilement intégré dans votre structure informatique courante, NetSupport ServiceDesk propose les processus requis pour vous permettre de suivre, organiser, gérer et répondre facilement aux défis d'assistance les plus ardues.

Son interface basée sur le web, intuitive et entièrement personnalisable, est compatible avec les plateformes mobiles et bureau tout en offrant des procédures de workflow solides.

Elle délivre aussi une grande quantité de rapports de gestion, ainsi qu'un portail en libre-service convivial pour le client : tous les outils dont les techniciens chargés de l'assistance ont besoin pour une mise en œuvre efficace.

## Gestion des incidents

La gestion des incidents vise à minimiser les perturbations de l'entreprise en rétablissant les services à l'utilisateur final aussi rapidement que possible. Les processus de workflow automatisés de NetSupport ServiceDesk vous aident à réaliser cet objectif en fournissant les fonctions suivantes en standard :

- Les clients finaux peuvent signaler des incidents en ligne et suivre leur progression en temps réel.
- Traitement automatisé des messages entrants/sortants.
- Règles prédéfinies pour veiller à ce que les incidents soient assignés à l'opérateur approprié.
- Escalation automatique des incidents en fonction de règles spécifiques au client.
- Historique structuré sur tout le cycle de vie de chaque incident, avec identification des sources (téléphone, email).
- Accès à un inventaire complet du matériel et des logiciels du système de chaque utilisateur.
- Identification et liaison d'incidents apparentés.
- Base de données de solutions pré-renseignée permettant aux clients de rechercher une réponse avant de signaler un incident.
- Modèles de gestion d'incident pré-renseignés.

## Fonctions-clés :

- ✓ Console web intuitive
- ✓ Prise en charge des processus de gestion des changements, de problèmes et d'incidents ITIL
- ✓ Gestion des accords de niveaux de services
- ✓ Interface multilingue entièrement personnalisable
- ✓ Traitement automatisé des emails entrants et sortants
- ✓ Attribution et priorités automatisées
- ✓ Processus d'escalation automatisés
- ✓ Rapports de gestion en temps réel puissants
- ✓ Concepteur de rapport personnalisé
- ✓ Recherche de solution et base de connaissances interrogeable
- ✓ Modèles de demande de service pré-renseignés
- ✓ Page d'accueil et de déconnexion personnalisées pour chaque opérateur
- ✓ Intégration de l'Active Directory
- ✓ Composant d'inventaire logiciel/matériel (en option)
- ✓ Intégration complète avec les solutions de gestion des actifs et de l'accès à distance NetSupport

## Gestion des problèmes

Une gestion efficace des problèmes aide les entreprises sur le long terme en identifiant la cause première des problèmes et en décidant des moyens de limiter leur impact. NetSupport ServiceDesk fournit aux gestionnaires de problèmes toute une panoplie d'outils, y compris les tableaux de bord de rapports et la recherche avancée, pour les aider à identifier les tendances et relier des incidents apparentés, avec pour résultat :

- Une meilleure fiabilité des services.
- Une réduction du volume d'incidents signalés, entraînant l'allègement de la charge de travail de votre service d'assistance.
- Un apport de solutions permanentes plutôt que provisoires.
- Une satisfaction client améliorée.
- Un savoir accru au sein du service d'assistance.

## Gestion des niveaux de services

La gestion des niveaux de services est l'un des composants principaux du cadre de l'offre de services ITIL. Pour maintenir une relation saine entre le client et l'équipe informatique, le bureau d'assistance doit être en mesure de fournir des services efficaces et rentables dans les délais convenus. Avec NetSupport ServiceDesk, vous pouvez :

- Etablir des règles de workflow basées sur des conditions pour les incidents, les problèmes et les demandes de changement qui sont sans cesse contrôlées selon les accords de niveaux de services enregistrés.
- Offrir une visibilité aux goulots d'étranglement de service imminents pour que les éléments correspondants puissent être mis en œuvre avant qu'il n'y ait un impact sur la performance du service.
- Rassembler des données historiques et en temps réel sur la performance des services.
- Suivre et établir des rapports sur la performance des services par rapport aux accords de niveaux de service de façon continue.

## Gestion des changements

Les organisations suivent souvent une démarche incohérente ou informelle vis-à-vis de la gestion des changements, mais grâce aux fonctions de collecte et de partage d'information de NetSupport ServiceDesk, vous constaterez vite les avantages de l'introduction d'un système structuré centralisé, avec des lignes hiérarchiques clairement définies.

## Gestion des utilisateurs

- Synchronisation avec l'Active Directory.
- Permet aux utilisateurs finaux de générer des comptes de connexion ServiceDesk ou de limiter la génération de

comptes d'utilisateurs finaux aux administrateurs et opérateurs de ServiceDesk.

- Importez des services ou entreprises des utilisateurs depuis d'autres systèmes vers NetSupport ServiceDesk.
- Assignez des opérateurs de ServiceDesk à des sociétés ou services spécifiques dans la hiérarchie des utilisateurs.
- Prédéfinissez les membres d'un Conseil Consultatif des Changements (CCC) pour chaque catégorie de demande de changement.

## Rapports

NetSupport ServiceDesk offre un éventail flexible d'options de rapports afin de vous donner les moyens de capturer des statistiques dans un format intuitif et convivial, et de vous munir d'informations complètes pour prendre des décisions efficaces.

- Le tableau de bord des rapports vous permet de manipuler les données en fonction de vos besoins spécifiques.
- Les résultats sont affichés à l'écran sous forme de tableau ou de graphique en barres ou en camembert. Plusieurs rapports peuvent être présentés côte à côte pour faciliter la comparaison.
- Une sélection de rapports de statut communs est fournie avec le produit.
- Grâce à une simple interface glisser-déposer, utilisez le concepteur de rapports pour créer vos propres rapports, avec du HTML, du texte et des graphiques.

## Intégration

NetSupport ServiceDesk s'intègre parfaitement avec les autres solutions NetSupport et les solutions de gestion de réseau tierces pour vous fournir le panel d'outils complémentaires dont vous avez besoin pour une offre de support complète :

- Intégration directe avec NetSupport DNA (gestion du parc informatique).
- Intégration directe avec NetSupport Manager (prise de main à distance).

## Personnalisation

- Personnalisation des champs de données.
- Profils d'opérateurs avec fonctions personnalisées.
- Création rationalisée d'une base de données de solutions pour faciliter les réponses aux futures demandes.
- Outil de design intuitif disponible aux administrateurs pour l'ajout de données personnalisées aux enregistrements.
- Interface utilisateur multilingue.
- Concepteur de rapport personnalisé.
- Page d'accueil personnalisée selon les exigences individuelles des opérateurs.
- Pages de déconnexion personnalisées.

Pour plus d'informations, contactez-nous ou consultez notre site Internet [www.query-informatique.com](http://www.query-informatique.com)