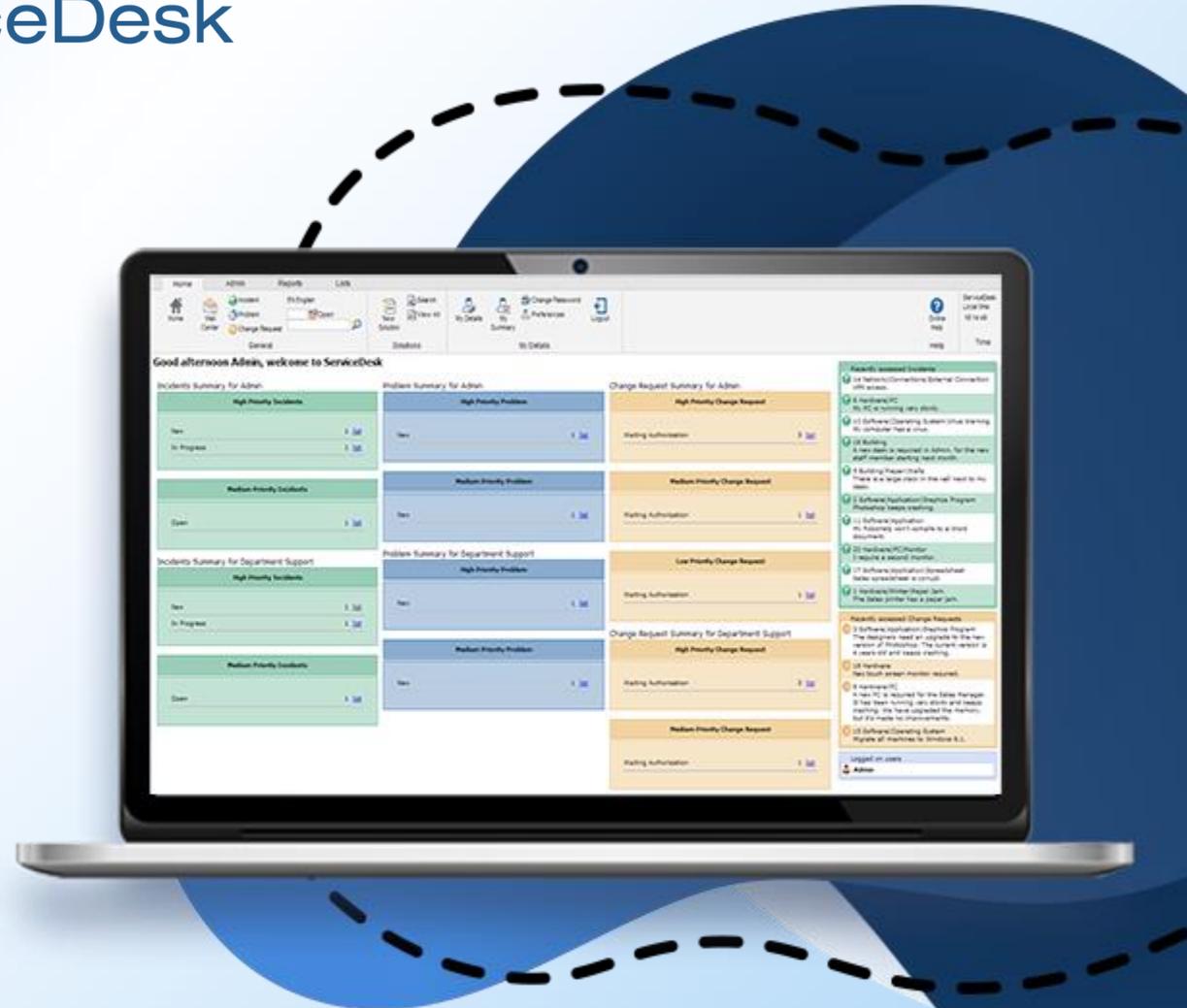




# Solution de ticketing en mode web



NetSupport ServiceDesk offre les processus nécessaires pour vous aider à **suivre, organiser, gérer et répondre** sans effort aux défis de support technique les plus difficiles.

Il prend en charge les domaines-clés dans le cadre des **meilleures pratiques ITIL** : gestion des incidents, des problèmes, des changements et des niveaux de service.



# Flexibilité

NetSupport ServiceDesk est une solution **tout-en-un** adaptée à tout type d'organisme.

- ✓ **Connexion** - Console accessible depuis un navigateur web accessible depuis n'importe quel ordinateur de bureau ou appareil mobile avec intégration de l'Active Directory
- ✓ **Personnalisation** en fonction de vos besoins - entièrement personnalisable, avec des rapports personnalisés et plus encore.



# Efficacité

Travaillez intelligemment, pas plus difficilement. Non seulement NetSupport ServiceDesk aide à **augmenter la productivité**, mais aussi à **identifier les problèmes récurrents** rapidement ou les tendances dans le type d'incident enregistré, et il **détecte les problèmes potentiels** avant qu'ils n'apparaissent.

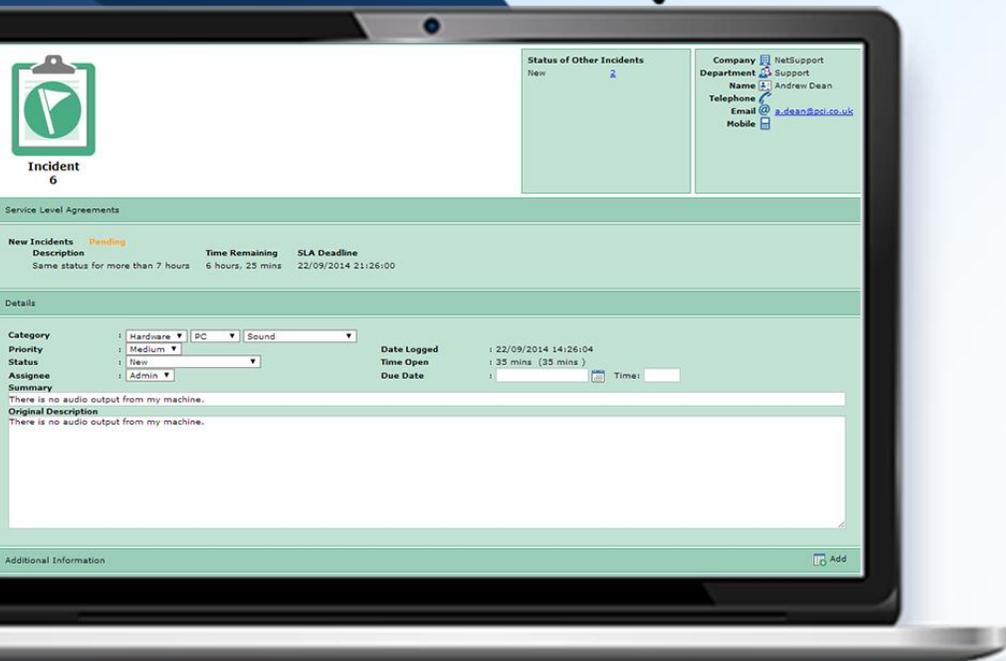


The screenshot shows the NetSupport ServiceDesk interface on a laptop. The top navigation bar includes Home, Admin, Reports, and Lists. Below this are several filter buttons: Search, Assigned to me, Assigned to Support, All, Incidents, Problems, Change Requests, and Print. The main content area displays a table of incidents with the following data:

Incident	Status	Priority	Contact	Category
1	New	Yellow	<a href="#">Mark Evans</a>	Hardware Printer Paper Jam
2	In Progress	Red	<a href="#">Paul Saint</a>	Software Application Graphics Program
4	New	Green	<a href="#">Ashley Walter</a>	Hardware PC Monitor
5	Open	Green	<a href="#">Cole Howard</a>	Building Repair Walls
6	In Progress	Yellow	<a href="#">Donna Parsons</a>	Hardware PC
12	New	Yellow	<a href="#">Rob Hawkins</a>	Software Application
14	Open	Red	<a href="#">Andy Gibbons</a>	Network Connections External Connection
16	Waiting on someone else	Green	<a href="#">Paul Saint</a>	Building
17	New	Green	<a href="#">Donna Parsons</a>	Software Application Spreadsheet
22	New	Red	<a href="#">Jody Burnette</a>	Software Application Word Processor
23	New	Green	<a href="#">Matt Jones</a>	Software Application Other

# Gestion des incidents

Vos clients et opérateurs peuvent facilement consigner, suivre et gérer les incidents de sorte que les temps de résolution soient réduits au minimum, ce qui signifie **moins de temps d'arrêt des systèmes critiques**.

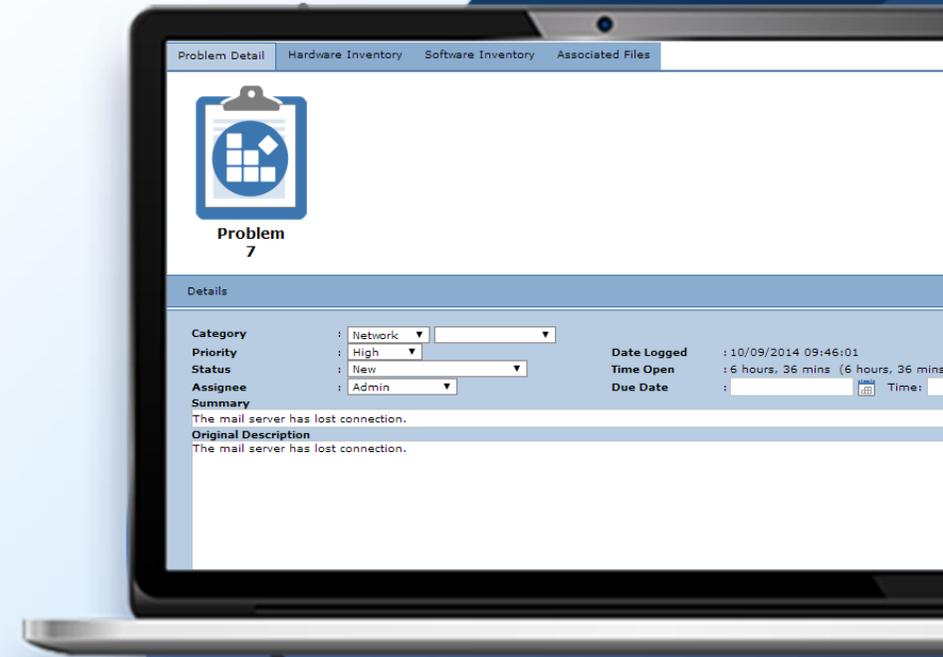


- ✓ Journalisation des incidents en ligne par le client, et possibilité de consulter un état en temps réel
- ✓ **Traitement automatisé des emails entrants/sortants**
- ✓ Attribution automatique des incidents aux opérateurs en fonction de règles client prédéfinies pour le type de problème ou le type d'utilisateur
- ✓ **Escalade automatique des incidents en fonction de règles client**
- ✓ Informations complètes sur l'inventaire matériel/logiciel
- ✓ **Joindre, stocker et associer des fichiers à un incident**
- ✓ Regroupement de plusieurs incidents
- ✓ **Enregistrement précis du temps passé à gérer les incidents**
- ✓ Une base de solutions permet aux clients de rechercher une réponse avant d'enregistrer un incident.

# Gestion des problèmes

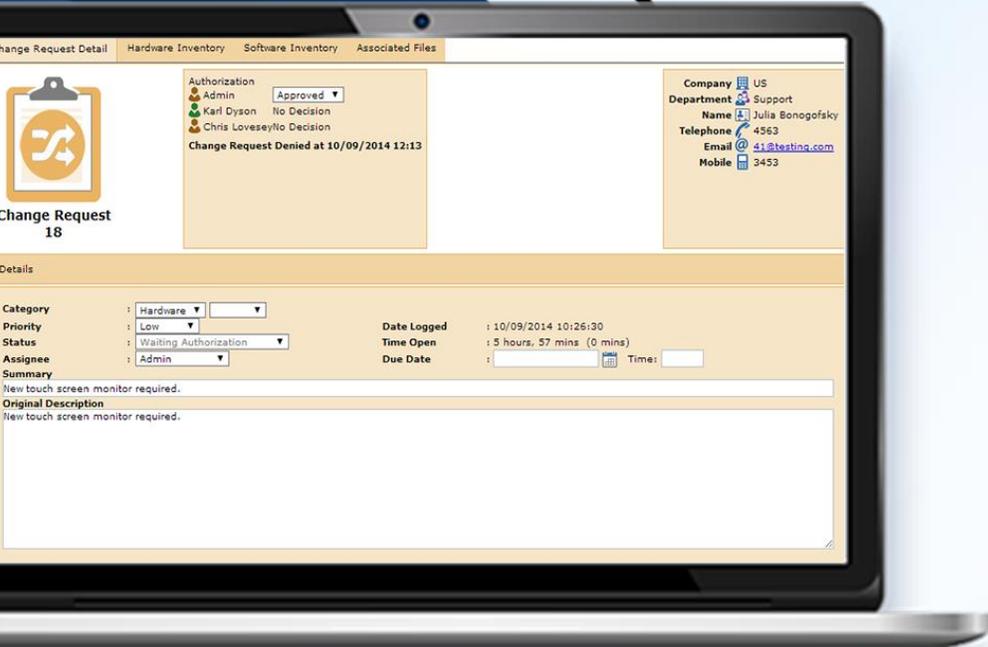
Rassemblez toutes les informations générales en interrogeant la **base de données des incidents** pour trouver des éléments connexes. Le traitement du workflow dans NetSupport ServiceDesk entre alors en jeu pour garantir que le problème est **suivi**, **géré** et **communiqué** jusqu'à ce que la cause première soit identifiée.

- ✓ Analyse des tendances et des risques des incidents en temps réel
- ✓ Intégration transparente avec la base de données de gestion des incidents pour faciliter la conversion rapide des incidents en problèmes
- ✓ Visibilité instantanée de la progression et de l'état actuel
- ✓ Rapports de gestion en temps réel personnalisables et optimisés pour l'impression
- ✓ Fermeture automatique de tous les incidents associés lorsqu'un problème est résolu
- ✓ Base de connaissances consultable, fournissant les leçons tirées des expériences précédentes



# Gestion des changements

Grâce à la possibilité de collecter et de partager des informations, vous verrez rapidement les avantages d'un système de gestion des changements **structuré**, avec des lignes hiérarchiques qui sont clairement définies.

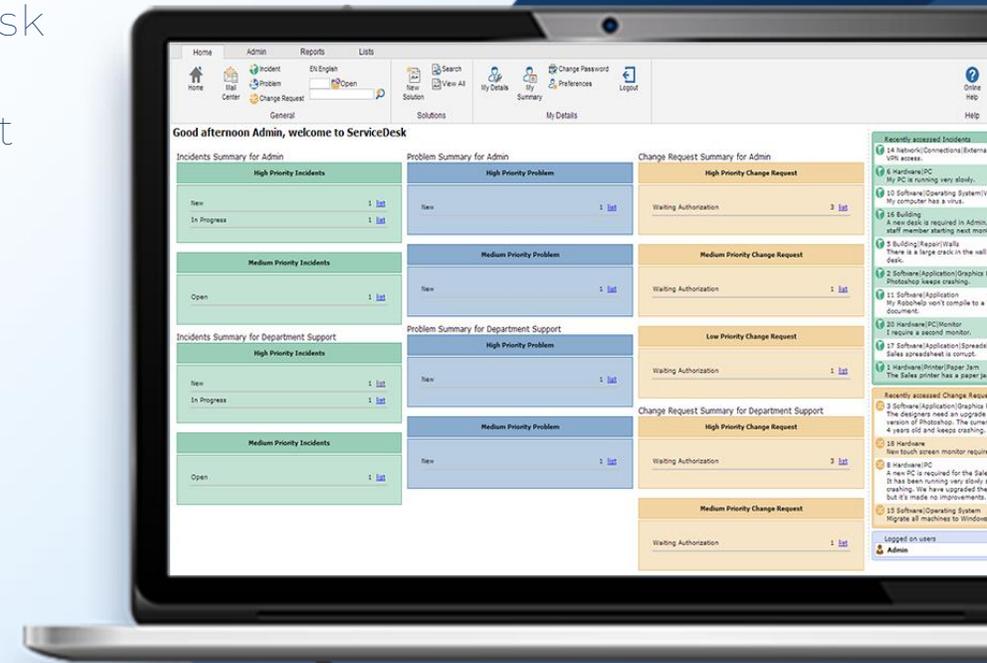


Enregistrement	NetSupport ServiceDesk offre un point central pour ceux qui souhaitent enregistrer une demande de changement et suivre sa progression.
Validation	Les responsables du changement ont toutes les informations pertinentes à portée de main pour filtrer et accepter les demandes pour un examen plus approfondi.
Classification	Identification facile des demandes de changement par catégorie et priorité.
Planification et approbation	Approche structurée de la planification et de l'approbation des demandes de changement, de l'affectation des ressources, et de la mise en place d'un comité consultatif du changement
Coordination	Suivez facilement la progression pendant les phases de construction, de test et de mise en œuvre grâce à une gamme de rapports de gestion.
Evaluation	Les données historiques stockées vous aident à déterminer si le changement a réussi, et à consigner ce qui a été effectué pour aider les utilisateurs à l'avenir.

# Gestion des niveaux de service

Les processus de workflow automatisés de NetSupport ServiceDesk sont au cœur de sa capacité à aider les équipes informatiques pour que leur support technique soit efficace. Ces processus sont également mis en évidence lors du suivi des performances par rapport au SLA qui a été convenu entre le client et le fournisseur de services.

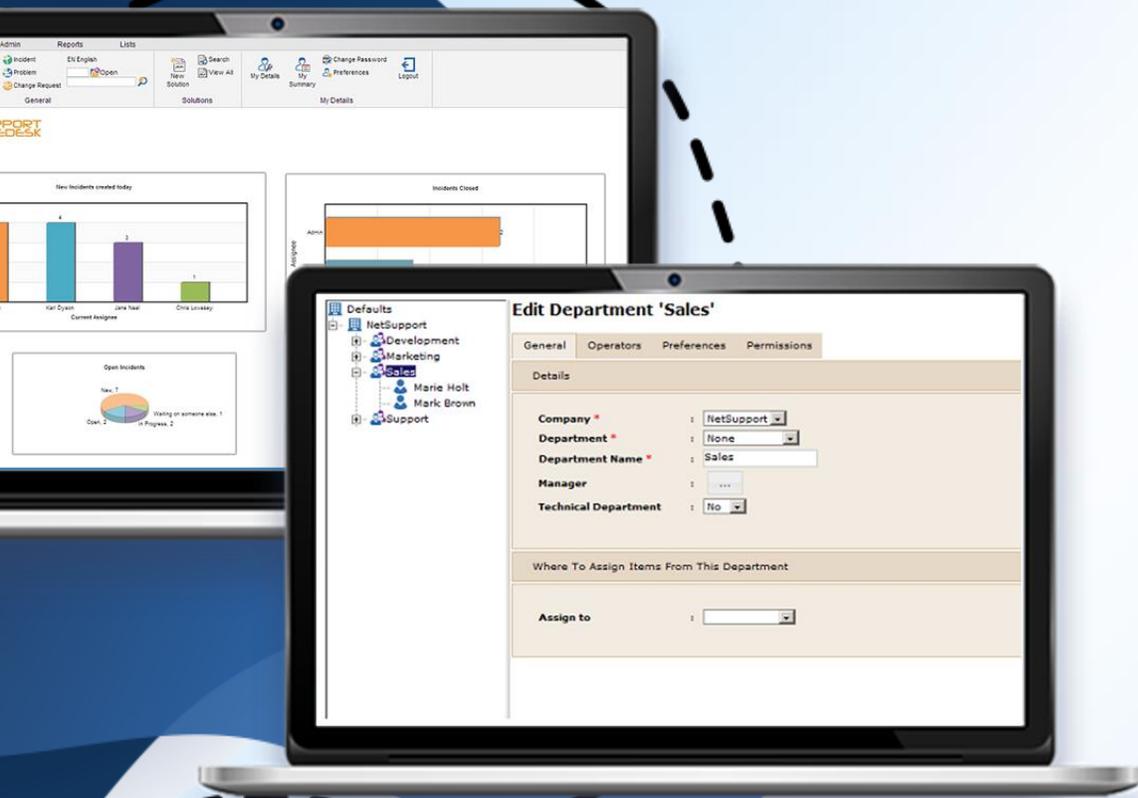
- ✓ Règles de workflow basées sur des conditions pour les incidents, les problèmes et les demandes de changement qui sont continuellement vérifiées par rapport au SLA stocké
- ✓ Visibilité des goulots d'étranglement imminents du service pour s'assurer que les éléments pertinents soient traités avant d'avoir un impact sur ses performances
- ✓ Collecte de données historiques et en temps réel sur les performances des services
- ✓ Suivi et rapport permanents des performances des services par rapport au SLA



# Fonctionnalités additionnelles

**Rapports flexibles** - Récupérez des statistiques complètes et créez des rapports, avec également un concepteur de rapports personnalisés pour être pleinement informé et pouvoir ainsi prendre des décisions efficaces.

**Options de personnalisation** - Du profil d'opérateur à la création de champs de saisie de données, NetSupport ServiceDesk est personnalisable pour s'intégrer parfaitement à votre organisation.



Ce logiciel peut être  
testé gratuitement.

Contactez-nous  
pour plus d'informations.

