

Micro Focus Service Desk

Implementieren Sie eine umfassende, skalierbare Service-Desk-Lösung, mit der Sie Ihre gesamte Servicemanagementumgebung optimieren und automatisieren und somit bei geringeren Service- und Supportkosten höhere Service-Level bereitstellen können.

Produktübersicht

Micro Focus Service Desk verringert nicht nur den durchschnittlichen Zeitaufwand für die Problembeseitigung (MTTR, Mean Time To Repair), sondern ermöglicht auch eine fortlaufende Verbesserung Ihrer Servicemanagementumgebung durch Optimierung und Automatisierung zahlreicher Service-Desk-Funktionen. Micro Focus Service Desk wurde für zehn IT Infrastructure Library (ITIL)-Prozesse mit PinkVERIFY zertifiziert und hilft Ihnen dabei, branchenweit anerkannte Best Practices anzuwenden. Das integrierte Servicemanagement-Tool in Service Desk ermöglicht es Ihnen, Anfragen per E-Mail, Smartphone oder über ein praktisches Kundenportal zu lösen, einzureichen, nachzuverfolgen und zu verwalten.



Hauptvorteile

Service Desk bietet die folgenden Vorteile:

- Implementierung einer umfassenden, skalierbaren und flexiblen Servicemanagementumgebung – schnell und kostengünstig.
- Unkomplizierte Integration von Service Desk in vorhandene Unternehmensverzeichnisse sowie Asset-Management- und Authentifizierungslösungen.
- Erweiterung, Verbesserung und Automatisierung von Vorfall-, Problem- und Änderungsmanagementverfahren

mithilfe einer zentralisierten Configuration Management Database (CMDB).

- Schnellere Bearbeitung von Anfragen und höhere Zufriedenheit von Benutzern durch eigenständige Behebung von Problemen.
- Einhaltung und Durchführung grundlegender ITIL-Prozesse für den Service- und Bereitstellungssupport ohne kostenintensives Consulting.

Hauptfunktionen

Durch den Einsatz von Service Desk profitiert Ihr Unternehmen von folgenden Funktionen und Eigenschaften:

Web 2.0-Architektur

Service Desk unterstützt eine Vielzahl von Browsern in nahezu allen Betriebssystemen sowie die neuesten Web 2.0-Technologien.

Herstellerunabhängiger Ansatz

Service Desk lässt sich problemlos installieren und konfigurieren und unterstützt alle führenden Betriebssysteme, Datenbanken und Anwendungsserver auf bestehenden Geschäftssystemen, sodass Sie nicht länger in herstellerspezifische Software oder spezielle Hardware investieren müssen.

Unterstützung für offene Standards

Die zu Service Desk gehörenden Anwendungen unterstützen offene und bestehende Standards wie XML, Web-Services, Java, E-Mail und stufenförmige Stilvorlagen (CSS, Cascading Style Sheets).

Skalierbarkeit

Service Desk unterstützt Tausende von Benutzern gleichzeitig und lässt sich einfach und

Systemanforderungen

Service Desk ist als vollständige Servicemanagementlösung, aber auch als grundlegendes Vorfallmanagement-Tool erhältlich. Genaue Angaben zum Produkt und den Systemanforderungen erhalten Sie unter: www.novell.com/products/service-desk/technical-information/

flexibel in andere Systeme integrieren, um die vorhandenen Unternehmensanwendungen zu erweitern und anzupassen. Das Tool bietet außerdem vollständige Unterstützung für Clustering, Lastausgleich und Failover.

Schnelle, effiziente Implementierung

Mit Service Desk gehören Implementierungsprojekte mit einer Dauer von sechs bis zwölf Monaten sowie langfristige Consulting-Verträge der Vergangenheit an. Wir haben Service Desk so konzipiert, dass es sich über einfache Konfigurationsoptionen und Gestaltungsänderungen individuell anpassen lässt.

Nahtlose Integration

Mithilfe von Web-Services lassen sich Drittanbieteranwendungen problemlos integrieren, sodass die mit Integrationsprojekten verbundenen hohen Kosten wegfallen. Alle führenden Asset-Management-Tools sind bereits vorab in das System integriert, und die Authentifizierung wird für alle LDAP- (Lightweight Directory Access Protocol) und Active Directory-Server unterstützt.

Kompatibilität mit unseren Technologien

Service Desk ist nahtlos mit anderen Lösungen wie Micro Focus ZENworks-Konfigurationsmanagement kompatibel. Service Desk bietet

Service Desk unterstützt Unternehmen dabei, IT-Services und -Prozesse auf geschäftliche Anforderungen und Zielsetzungen abzustimmen. Die Unternehmen sparen Geld, da ihre IT-Teams weniger Zeit zur Problemlösung benötigen sowie Ausfallzeiten vermeiden, die Produktivität erhöht und Geschäftsservices beschleunigt werden.

Benutzern außerdem Zugriff auf praktische Tools, z.B. für die Fernsteuerung von ZENworks oder die Zuweisung von Bundles über die Service Desk-Konsole.

ITIL-Zertifizierung

Service Desk ermöglicht eine detaillierte Steuerung zur Unterstützung grundlegender ITIL-Prozesse. Diese Unterstützung wurde unabhängig durch PinkVERIFY verifiziert, wobei Service Desk für die folgenden zehn ITIL-Prozesse zertifiziert wurde:

- Änderungsmanagement
- Bearbeitung von Anforderungen
- Vorfallmanagement
- Service-Asset- und Konfigurationsmanagement
- Wissensmanagement
- Servicekatalogmanagement
- Problemmanagement
- Service-Level-Management (SLM)
- Versions- und Implementierungsmanagement
- Service-Portfolio-Management

Kalenderunterstützung

Techniker können Aufgaben in jeden Kalender importieren, der das iCalendar-Format unterstützt.

Genehmigung durch Line Manager

Bei vielen IT-Anfragen ist die Genehmigung durch den Line Manager eines Benutzers erforderlich. Anstatt Ihre IT-Mitarbeiter mühsam nach dem richtigen Manager suchen zu lassen, bietet Service Desk einen reibungslosen Ablauf von Genehmigungsvorgängen.

Planmäßiges Reporting

Service Desk liefert umfassende Mengen an Informationen zum Status Ihrer IT-Ressourcen. Um zu gewährleisten, dass diese Informationen an der richtigen Stelle ankommen, können Sie

für jeden Report einen Zeitplan festlegen, auf dessen Basis er regelmäßig oder nach Bedarf erstellt wird.

Darstellung von Einflüssen

Service Desk veranschaulicht, wie Änderungen oder Ausfälle einzelner Komponenten die gesamte IT-Infrastruktur beeinflussen.

Intuitive Benutzeroberfläche

Service Desk bietet nicht nur einen unkomplizierten Zugriff auf Informationen, sondern dank einer übersichtlichen browserbasierten Oberfläche mit Single Sign-on-Optionen für den sofortigen Zugriff auch einen schnellen ROI (Return on Investment). Das vollständig individuell anpassbare visuelle Dashboard zeigt Technikern die für ihre Arbeit benötigten Informationen und hilft Managern, den Überblick über das große Ganze zu behalten.

„Mit Novell (ab sofort Teil von Micro Focus) Service Desk sparen unsere IT-Mitarbeiter etwa ein Viertel Ihrer Zeit, die sie jetzt darauf verwenden können, sich weiter auf die Geschäftsanforderungen unserer Benutzer zu konzentrieren.“

ROBERT CAHOON

IT Systems Analyst
NuVista Energy Ltd.

Über Micro Focus

Mit den Micro Focus Produktportfolios können Unternehmenskunden ihre Unternehmensdaten und Geschäftslogik optimal nutzen und dadurch ihre Wettbewerbsfähigkeit durch Innovation erhöhen. www.microfocus.com



Micro Focus Deutschland

Fraunhoferstraße 7
D-85737 Ismaning
+49 89 42094 0

Micro Focus Schweiz

Flughafenstrasse 90
CH-8058 Zürich-Flughafen
+41 43 456 2300

Micro Focus Firmenhauptsitz

Vereinigtes Königreich
+44 (0) 1635 565200

www.novell.com