

Micro Focus Service Desk

Installate una soluzione di service desk completa e scalabile in grado di ridurre i costi dei servizi e del supporto e di migliorare i livelli di servizio semplificando e automatizzando interamente il vostro ambiente di gestione dei servizi.

Panoramica del prodotto

Micro Focus® Service Desk riduce il tempo medio di riparazione (MTTR) e migliora continuamente il vostro ambiente di gestione dei servizi snellendo e automatizzando una serie completa di operazioni del service desk. Ha ricevuto la certificazione PinkVERIFY per 10 processi ITIL (Information Technology Infrastructure Library), che vi aiuta ad adottare le best practice del settore. Lo strumento di gestione dei servizi integrato in Service Desk vi consente di risolvere, inviare, tenere traccia e gestire le richieste tramite e-mail, smartphone o un comodo portale clienti.



Vantaggi principali

Grazie a Service Desk, potete:

- Installare in modo rapido ed economico un ambiente di gestione dei servizi completo, scalabile e flessibile.
- Integrare rapidamente Service Desk con le vostre soluzioni esistenti per directory aziendali, gestione delle risorse e autenticazione.
- Migliorare e automatizzare i processi relativi alla gestione di incidenti, problemi e modifiche mediante un Configuration Management Database (CMDB) centralizzato.

- Velocizzare i tempi di risoluzione e ridurre il livello di frustrazione consentendo agli utenti di risolvere da soli i problemi.
- Adottare e seguire processi fondamentali di supporto dei servizi e della consegna ITIL senza bisogno di ricorrere a costose consulenze.

Caratteristiche principali

Service Desk offre alla vostra organizzazione le seguenti funzionalità e caratteristiche:

Architettura Web 2.0

Service Desk supporta una vastissima gamma di browser su quasi tutti i sistemi operativi, adottando le ultime tecnologie Web 2.0.

Approccio indipendente dal produttore

Service Desk supporta tutti i principali sistemi operativi, database e server per applicazioni con la semplice installazione e configurazione sui sistemi aziendali esistenti, riducendo la necessità di investire in software proprietario o hardware specifico.

Supporto di standard aperti

Le applicazioni di Service Desk supportano standard aperti e sono conformi agli standard esistenti, quali XML, servizi Web, Java, e-mail e CSS (Cascading Style Sheets).

Scalabilità

Service Desk supporta migliaia di utenti simultanei e si integra facilmente con altri sistemi per espandersi e adattarsi alle applicazioni aziendali esistenti. Inoltre, offre supporto completo

Requisiti di sistema

Service Desk è disponibile come soluzione completa per la gestione dei servizi o come strumento di base per la gestione degli incidenti. Per maggiori informazioni su specifiche del prodotto e requisiti di sistema, visitate: www.novell.com/products/service-desk/technical-information/

per gestione in cluster, bilanciamento del carico e failover.

Installazione rapida ed efficiente

Con Service Desk, potete dire addio alle implementazioni che si protraggono per 6-12 mesi e ai contratti di consulenza a lungo termine. Abbiamo progettato Service Desk per consentire ai vostri tecnici di personalizzarlo mediante semplici opzioni di configurazione e modifiche allo stile.

Integrazione perfetta

La semplice integrazione con applicazioni di terze parti mediante servizi Web elimina i costi proibitivi solitamente associati ai progetti di integrazione aziendali. Il sistema è dotato di tutti i principali strumenti di gestione delle risorse e supporta tutti i server LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) e Active Directory per l'autenticazione.

Supporto delle nostre tecnologie

Service Desk funziona perfettamente con altre soluzioni come ad esempio Micro Focus ZENworks® Configuration Management. Service Desk offre inoltre agli utenti l'accesso a strumenti quali la funzione di controllo remoto di

Service Desk aiuta le organizzazioni ad allineare servizi e processi IT ai requisiti e obiettivi aziendali. Ciò consente di risparmiare riducendo il tempo dedicato dai team IT ai problemi e aiutando le organizzazioni a evitare i tempi di fermo, incrementare la produttività e velocizzare i servizi aziendali.

ZENworks e le assegnazioni di pacchetti dall'interno della console di Service Desk.

Certificazione ITIL

Service Desk fornisce un controllo capillare per il supporto di processi ITIL fondamentali. Questo supporto è stato verificato in modo indipendente da PinkVERIFY, che ha fornito a Service Desk la certificazione nei seguenti 10 processi ITIL:

- Change management
- Request fulfillment
- Incident management
- Service asset and configuration management
- Knowledge management
- Service catalogue management
- Problem management
- Service level management
- Release and deployment management
- Service portfolio management

Supporto del calendario

I tecnici possono importare i task in qualsiasi applicazione di calendario che supporti iCalendar.

Approvazioni da parte dei line manager

Molte richieste IT richiedono l'approvazione da parte di un line manager dell'utente. Aniché abbandonare il personale IT nella ricerca del manager giusto per il task, Service Desk offre un workflow fluido per le approvazioni da parte dei line manager.

Generazione di rapporti pianificata

Service Desk produce grandi volumi di informazioni sullo stato dell'IT. Per assicurarvi che queste informazioni finiscano nelle mani giuste, potete pianificare l'esecuzione di qualsiasi rapporto a intervalli regolari o quando necessario.

Mapa dell'impatto delle relazioni

Service Desk offre una guida visuale per spiegare l'impatto delle modifiche o delle interruzioni di un solo componente sull'intera infrastruttura IT.

Interfaccia utente intuitiva

Service Desk offre un accesso facile e veloce alle informazioni e un ROI (Return On Investment) rapido con un'interfaccia semplice da utilizzare, basata su browser e con opzioni single sign-on per un accesso immediato. Il dashboard visuale, completamente personalizzabile, consente ai tecnici di visualizzare le informazioni di cui hanno bisogno per svolgere il proprio lavoro, mentre i manager possono visualizzare i dati necessari per rispondere alle domande più importanti.

“Grazie a Novell (ora parte di Micro Focus) Service Desk abbiamo restituito circa un quarto del tempo al nostro personale IT. Adesso possono dedicare più tempo a soddisfare le esigenze aziendali dei nostri utenti.”

ROBERT CAHOON

IT Systems Analyst
NuVista Energy Ltd.

Informazioni su Micro Focus

Il portafoglio di prodotti Micro Focus consente ai clienti aziendali di sfruttare il potenziale nascosto nei dati e nella logica di business per aumentare la distanza dalla concorrenza tramite l'innovazione.

www.microfocus.com



Micro Focus

Italia

+39 02 366 349 00

Micro Focus

Sede centrale

Regno Unito

+44 (0) 1635 565200

www.novell.com