

# Micro Focus Service Desk

Implante uma solução de suporte técnico completa e escalonável, que reduza seus custos com serviço e suporte e aprimore o nível de serviço, simplificando e automatizando todo o seu ambiente de gerenciamento de serviços.

## Visão geral do produto

O Micro Focus® Service Desk reduz o tempo médio que se leva para reparar (MTTR, mean time to repair) e aprimora continuamente seu ambiente de gerenciamento de serviços, simplificando e automatizando um conjunto completo de funções de suporte técnico. Ele foi certificado pelo PinkVERIFY para 10 processos da IT Infrastructure Library (ITIL), ajudando a efetivar melhores práticas recomendadas pelo setor. A ferramenta integrada de gerenciamento de serviços do Service Desk permite solucionar, enviar, acompanhar e gerenciar solicitações por e-mail, smartphone ou um portal conveniente para o cliente.



## Principais benefícios

Com o Service Desk, você pode:

- Implantar com rapidez e economia um ambiente flexível de gerenciamento de serviços.
- Integrar o Service Desk rapidamente aos seus diretórios empresariais existentes, soluções de gerenciamento de bens e de autenticação.
- Aprimorar e automatizar os processos de gerenciamento de mudanças usando um CMDB (banco de dados de gerenciamento de configurações) centralizado.

- Agilize os tempos de resolução e diminua as frustrações incentivando os próprios usuários a resolver seus problemas.
- Adote e siga os principais processos de suporte ao serviço ITIL e à entrega sem precisar contratar consultores de alto custo.

## Principais recursos

O Service Desk oferece à sua organização os seguintes recursos e características:

### Arquitetura para Web 2.0

O Service Desk é compatível com a mais ampla variedade de navegadores em quase todos os sistemas operacionais, utilizando as tecnologias de Web 2.0 mais recentes.

### Conceito neutro do fornecedor

O Service Desk funciona nos principais sistemas operacionais, bancos de dados e servidores de aplicativos com simplicidade de instalação e configuração em sistemas empresariais, reduzindo a necessidade de investir em softwares proprietários ou hardwares específicos.

### Suporte a padrões abertos

Os aplicativos do Service Desk funcionam com padrões abertos e são compatíveis com os padrões existentes, como XML, serviços Web, Java, e-mail e CSS (cascading style sheets).

### Escalabilidade

O Service Desk comporta milhares de usuários ao mesmo tempo e se integra facilmente com outros sistemas para se expandir e adaptar aos

## Requisitos do sistema

O Service Desk foi disponibilizado como uma solução completa de gerenciamento de serviços ou como uma ferramenta mais básica de gerenciamento de incidentes. Para ver detalhes sobre as especificações dos produtos e os requisitos do sistema, visite: [www.novell.com/products/service-desk/technical-information/](http://www.novell.com/products/service-desk/technical-information/)

seus aplicativos empresariais existentes. Ele também oferece suporte completo para clustering, equilíbrio de carga e failover.

## Rapidez e eficiência na implantação

Com o Service Desk, não é mais preciso ter implementações que durem de seis a 12 meses nem fazer contratos de consultoria de longo prazo. Nós desenvolvemos o Service Desk para que seus técnicos possam personalizá-lo usando simples opções de configuração e mudanças de estilo.

## Integração contínua

A facilidade de integração com aplicativos de terceiros por meio de web services erradica o custo proibitivo que é geralmente associado aos projetos empresariais de integração. O sistema já vem com as principais ferramentas de gerenciamento de bens pré-integradas e é compatível com servidores LDAP (lightweight directory access protocol) e Active Directory para fins de autenticação.

## Suporte para nossas tecnologias

O Service Desk funciona perfeitamente com outras soluções, como o Micro Focus

**O Service Desk ajuda as organizações a alinhar os processos e serviços de TI aos objetivos e requisitos do sistema. Com isso, é possível economizar o dinheiro das organizações reduzindo o tempo que as equipes de TI gastam com problemas e ajudando a evitar o tempo de espera, aumentar a produtividade e agilizar os serviços comerciais.**

ZENworks® Configuration Management. O Service Desk também oferece aos usuários acesso a ferramentas como o controle remoto ZENworks e as atribuições em grupo a partir do console do Service Desk.

#### **Certificação ITIL**

O Service Desk proporciona controles finos para suportar processos ITIL fundamentais. Tal suporte foi verificado de forma independente pela PinkVERIFY, que certificou o Service Desk em 10 processos ITIL:

- Gerenciamento de mudanças
- Cumprimento de solicitações
- Gerenciamento de incidentes
- Gerenciamento de bens de serviços e configuração
- Gerenciamento de conhecimento
- Gerenciamento de catálogo de serviços
- Gerenciamento de problemas
- Gerenciamento do nível de serviços
- Gerenciamento de versões e implantação
- Gerenciamento de portfólio de serviços

#### **Compatibilidade com calendário**

Os técnicos podem importar tarefas para qualquer aplicativo de calendário compatível com o iCalendar.

#### **Aprovações do gerente de linha**

Muitas solicitações de TI exigem aprovação de um gerente de linha do usuário. Em vez de pedir que sua equipe de TI encontre o gerente correto, o Service Desk oferece excelente fluxo de trabalho para aprovações do gerente de linha.

#### **Emissão de relatórios programada**

O Service Desk produz grandes volumes de informações no estado da TI. Para que essas informações cheguem até a pessoa certa, você

pode programar qualquer relatório para funcionar regularmente ou quando necessário.

#### **Mapa de impacto de relacionamento**

O Service Desk oferece um guia visual sobre como as alterações ou interrupções em um só componente afetarão toda a infraestrutura de TI.

#### **Interface de usuário intuitiva**

O Service Desk oferece acesso rápido e fácil às informações, além de rápido retorno de investimento com uma interface fácil de usar baseada em navegador e opções exclusivas de login para acesso instantâneo. O painel visual totalmente personalizável permite que os técnicos vejam as informações necessárias para trabalhar, e que os gerentes vejam as informações necessárias para responder a maiores dúvidas.

**“Economizamos cerca de 1/4 do tempo de nossa equipe de TI usando o Novell (agora parte da Micro Focus) Service Desk. Agora, eles têm mais tempo para atender às necessidades comerciais de nossos usuários”.**

#### **ROBERT CAHOON**

Analista de sistemas de TI  
NuVista Energy Ltd.

#### **Sobre a Micro Focus**

O portfólio de produtos da Micro Focus permite que clientes corporativos usem o valor e a lógica em seus dados corporativos para aprimorar sua vantagem competitiva através de inovação. **www.microfocus.com**



#### **Micro Focus Argentina**

+54 11 5258 8899

#### **Brasil**

+55 11 3627 0900

#### **Colômbia**

+57 1 622 2766

#### **México**

+52 55 5284 2700

#### **Venezuela**

+58 212 267 6568

#### **Micro Focus**

#### **Sede da empresa**

Reino Unido  
+44 (0) 1635 565200

**www.novell.com**