

ManageEngine ServiceDesk Plus

Help Desk Software
Asset Management
ITIL ready

ServiceDesk Plus je ITIL kompatibilní IT help desk software pro organizace všech velikostí. Díky propracovanému setu ITSM (Information Technology Service Management) funkcí umožňuje support oddělením poskytovat prvotřídní služby koncovým uživatelům při nižších nákladech. S tím jde ruku v ruce jednoduchost použití, redukce složitosti procesů i spokojenost klientů. Řešení využívá více než 100 000 organizací ve 186 zemích světa.

ITIL Incident Management | Tato funkce pokrývá identifikaci incidentu a jeho logování. Incidentem se může stát jakékoli pochybení či narušení IT služby nebo konfigurace zařízení či systému a může být vytvořen přes Event Management, webové rozhraní, telefonát uživatele nebo email. Nástroj pokrývá celý životní cyklus incidentu od nahlášení události a založení tiketu přes kategorizaci, automatické přidělení, předdefinovanou nebo dynamickou prioritizaci, diagnostiku a eskalaci incidentu, jeho vyřešení, nápravu a uzavření, až po zpětnou vazbu od zákazníka/uživatele.

ITIL Problem Management | Hlavním smyslem Problem managementu je analýza původní příčiny všech opakujících se incidentů a minimalizace dopadu problému na organizaci. Pro vyřešení takových událostí je třeba mít k dispozici řadu reaktivních i proaktivních nástrojů, které umožní ve stejném čase řešení probíhajících incidentů i předejít pravděpodobným nechtěným událostem v budoucnu.

Change Management | Důvodem využívání změnového řízení je zajištění požadavku na dokončení změny s minimálním rizikem či negativním dopadem na ostatní procesy. Nestačí jen změnu začít a schválit její provedení manažerem. Je třeba ustavit konkrétní, ale jednoduché procesy tak, aby průběh změny zdárně prošel všemi potřebnými fázemi svého životního cyklu. ServiceDesk Plus přináší efektivní sadu funkcí (např. typy změn, kolegium/management pro řízení změny, role, milníky, šablony, status změny, workflow, ...), která změnové řízení zdárně podpoří.

Service Catalog | V rámci ServiceDesk Plus katalogu služeb je možné vytvořit ukázkové služby pro klienty, a to pro každý produkt či službu, na jednom místě. Díky jednoduché navigaci umožňuje rovněž propagovat nabídku zákazníkům tak, aby ji využívali samostatně podle svých potřeb. Katalog služeb strukturuje procesy do formalizovaných forem, což je plně v souladu s požadavky ITIL.

Asset Management | ServiceDesk Plus má integrováno řešení pro řízení aktiv v rámci helpdesku, který udržuje přesný inventář hardwaru a softwaru v rámci organizace. Automaticky skenuje a aktualizuje veškerá aktiva s IP adresou nacházející se v dané síti. Asset Management poskytuje:

- kompletní řízení životního cyklu aktiv,
- sledování nákladů na aktiva, jejich TCO,
- sledování různých nákladů souvisejících s životním cyklem aktiva,
- vzdálenou kontrolu a přístup ke každé pracovní stanici v síti,
- informace o pronajatých aktivech a notifikace o blížících se koncích pronájmu,
- ucelený pohled na IT i jiná aktiva, komponenty a spotřební materiál,
- pomoc s importem aktiv přes CSV soubory,
- vytváření skupin aktiv dle kritérií.

Software Asset Management

- Kategorie softwaru pro sledování jejich typů, např. řízený, zakázaný, shareware, freeware
- Řídí shodu pro všechny řízený software (instalace, licence, ...)
- Sdružuje majoritní a minoritní verze softwaru
- Sleduje licence dle lokalit
- Upozorňuje administrátory na narušení shody, posílá uživatelům emaily s upozorněním na užívání zakázaného softwaru

Help Desk Software

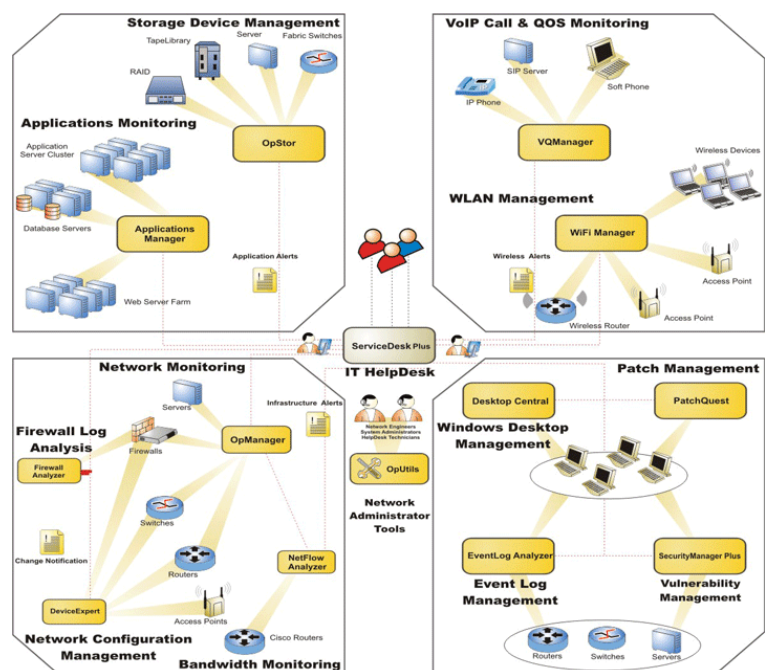
- ✓ IT Project Management
- ✓ iPhone App
- ✓ Self-Service Portal
- ✓ Knowledge Base
- ✓ Service Level Agreements
- ✓ Flash Reports
- ✓ Multi-site Support
- ✓ Custom Request Form
- ✓ Scheduler
- ✓ Help Desk Reports
- ✓ Autom. Password Reset Tool
- ✓ Business Rules
- ✓ Help Desk Notifications
- ✓ Automatic Ticket Dispatch
- ✓ Help Desk API
- ✓ Email Commands
- ✓ Data Archiving
- ✓ Remote Control

Asset Management

- ✓ IT Asset & Inventory Mngmt
- ✓ Track Assets
- ✓ Asset Discovery
- ✓ Software Asset Management
- ✓ Software License Tracking
- ✓ Purchase Order Tracking
- ✓ Contract Management
- ✓ Inventory Catalog, Reports

ITIL Ready

- ✓ ITIL CMDB
- ✓ ITIL Service Catalog
- ✓ ITIL Incident Management
- ✓ ITIL Problem Management
- ✓ ITIL Change Management

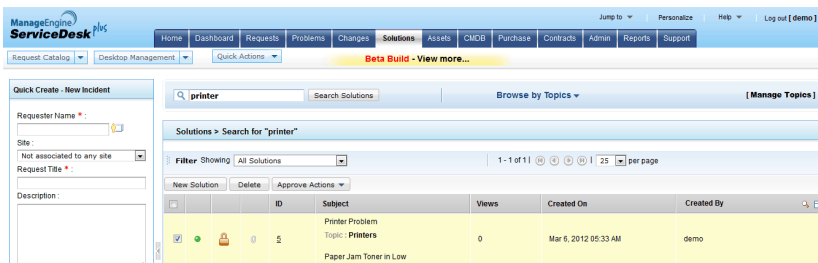


Skenování aktiv

- Skenování veškerých zařízení s OS Windows v rámci domény
- Skenování Linux, Mac a dalších síťových zařízení, jako jsou například tiskárny, switche, routery a AP
- Skenování bez agentů
- Skenování „standalone“ pracovních stanic
- Plánování periodických skenů
- Identifikace nových aktiv v síti, historie změn a jejich hlášení
- Distribuované skenování aktiv v různých lokalitách s kompletním přehledem na centrálním serveru
- Výstupy v podobě reportů, upozornění na neskenovaná zařízení

Monitoring

- Monitoruje využití různých softwarů na každém zařízení
- Reportuje nízké využití instalovaného softwaru



ITIL Configuration Management Database (CMDB) | Tato funkce představuje centrální úložiště konfiguračních dat (Configuration Items) obsahující relevantní informace o všech důležitých prvcích či pro organizaci kritických IT konfiguračních datech/záznamech a jejich vzájemných vazbách. Bez takového nástroje je velmi těžké efektivně řídit nárůst potřebných zdrojů souvisejících s rozvojem organizace. ServiceDesk Plus CMDB zajišťuje snadné řízení celé IT infrastruktury díky požadavku na důkladný přehled o všech aktuálních aktivech v síti.

Řízení nákupu | Organizace všech velikostí potřebují mít přehled o svých nákupech (co, za kolik, od koho, ...). Díky tomu je možné šetřit náklady, eliminovat duplicitní nákupy a vynucovat závazné postupy. ServiceDesk Plus umožňuje obsluhovat kompletní katalog produktů dle jejich typů, evidovat dodavatele a ceny, vytvářet objednávky a automaticky zařazovat nově pořízená aktiva do katalogu, automaticky vyplňovat políčka objednávek, sledovat průběh objednávání, vyhledávat v objednávkách, analyzovat trendy, například pro vyjednávání lepších podmínek u dodavatelů.

Management smluv | Jednou ze zásadních aktivit Asset Managementu je monitorování smluv, které mohou mít mnoho podob dle jejich účelu (podpora, údržba, pronájem, atd.). ServiceDesk Plus poskytuje přehled nad smlouvami se třetími stranami, zaznamenává specifické atributy kontraktů a oznamuje jejich vypršení spolu s dalšími rozšířenými funkcemi, jako je například řízení dodatků smluv či vazeb na konkrétní aktiva.

Project Management | Velkou výhodou je jeho integrace v rámci helpdesku spolu s funkcemi řízení incidentů, změn, problémů a CMDB, což zjednodušuje řízení IT projektů v organizaci. Podporuje spolupráci v týmu a zapojení expertů. Přiřazuje role a jejich přístupová práva, rozděluje projekt na etapy (milníky) a jednotlivé úkoly, kontroluje stav jejich plnění v rámci barevných gantových diagramů, monitoruje na jednom místě všechny projekty, milníky a úkoly, efektivně řídí časové a další zdroje.

Reporty | ServiceDesk Plus poskytuje všechny z helpdesku potřebné reporty. Samozřejmostí je jejich modifikace dle vlastních potřeb včetně nastavení periodicity, zaslání přes email v pdf, xls, csv a html formátu. Mimo to nabízí více než 150 předdefinovaných „out-of-the-box“ reportů, například Všechny požadavky, Narušení SLA, Všechny problémy, Problémy aktuálně řešené, Všechny změny, Změny aktuálně řešené, Zpětné vazby od klientů, auditní reporty, atd. Všechny jsou/mohou být kategorizovány dle lokality, úrovně, módu, priority, požadavku, technika.

Další produkty ManageEngine

- ⇒ **Active Directory**
 - Active Directory Management & Reporting
 - Active Directory Auditing
 - Identity Password Mngmt & IT Self-Service
 - Exchange Server Auditing & Reporting
 - Active Directory Backup & Recovery Tool
- ⇒ **Aplikace**
 - Server & Applications Performance Monitoring
 - SQL Server Monitoring
 - Website Monit.& Server Monitoring (Cloud)
- ⇒ **Desktop & Mobile**
 - Desktop Management
 - Mobile Device Management
 - OS Deployment
- ⇒ **Network**
 - Network Monitoring Software
 - Bandwidth Monitoring & Traffic Analysis
 - Network Configuration Management
 - IP Address Management (IPAM)
 - Network Mapping Software
 - Data Center Visualization Software
 - UCS Monitoring Software
- ⇒ **Server**
 - Server & Applications Monitoring Software
 - Network & Server Monitoring Software
 - Website Monitoring & Server Monitoring
 - Storage Management
 - Virtualization Monitoring
 - Storage Management
- ⇒ **IT Security**
 - Active Directory Auditing
 - Log Management & SIEM
 - Firewall Configuration & Log Management
 - Network Behavior Anomaly Detection
 - Privileged Password Management
- ⇒ **MSP**
 - MSP Desktop Management
 - MSP Help Desk Software
 - MSP Password Management
- ⇒ **Cloud**
 - Application Performance Monitoring
 - Help Desk
 - Alarms Management
 - Website Monitoring & Server Monitoring

Standard (Free Edition)

Help Desk Software

Professional

Help Desk + Asset Management

Enterprise

Help Desk + ITIL + Asset + Project