

NetSupport DNA HelpDesk

NetSupport Helpdesk está disponible como aplicación autónoma o como un modulo integrado de NetSupport DNA, y es una solución potente totalmente basada en web que ofrece un registro y seguimiento detallados de las Solicitudes de ayuda de los usuarios. NetSupport Helpdesk ofrece implementación avanzada de procesos ITIL.

NetSupport HelpDesk ahora es NetSupport ServiceDesk, clickee aqui !

Características

Gestión de tickets

- Asignación automática de tickets a operarios, basada en reglas predefinidas de cliente según Tipo de problema o Tipo de usuario.
- Ampliación automática del estado del ticket, basado en normas específicas de cliente.
- Historial estructurado de notas de un ticket, con identificadores de origen (teléfono, correo electrónico, etc) para cada entrada adicional en el ciclo útil del ticket.
- Información completa de inventario de hardware y software de cada sistema de usuario
- Adjunte, almacene y asocie archivos a un asignación de prioridad automática de tickets para nuevos tickets.
- Registre el tiempo dedicado a actualizar tickets, y vea el tiempo total de uso en el registro de tickets principal.
- Solicitudes de ayuda priorizadas para tipos de usuarios y tipos de ticket, junto con una fácil asignación por parte del operario.
- Historial estructurado de notas de un ticket, con identificadores de origen (teléfono, correo electrónico, etc) para cada entrada adicional en el ciclo útil del ticket.
- Registro de solicitudes de ayuda con categorías personalizables para una introducción fácil.
- Los usuarios finales pueden efectuar solicitudes de ayuda en línea y revisar el estado actual en tiempo real.

Gestión de usuarios

- Integración con Active Directory.
- Importe usuarios /?Microsoft Active Directory en NetSupport Helpdesk.
- Permita que los usuarios generen cuentas de registro en Helpdesk o limite la generación de cuentas de usuario a los Administradores y operarios de Helpdesk.
- Importe departamentos de usuario y compañías de otros sistemas en NetSupport Helpdesk

Integración

- Integración directa con Inventario Suite DNA y con la información de departamento.
- Integración directa con control remoto

Personalización

- Diseñador de datos personalizados que permite tener campos de datos personalizados.
- Acceso y funciones personalizadas de operario con perfil.
- Creación eficiente de una base de datos de soluciones que facilita las futuras solicitudes de ayuda.
- Utilice la herramienta de diseño intuitiva para que los administradores incluyan elementos de datos personalizados a los registros de tickets de problema.
- Interfaz de usuario en varios idiomas

Generación de informes

- Informes de estado corporativo en tiempo real - Llamadas totales, Estado de llamadas, Tiempo de resolución medio, etc.
- Historial continuo por usuario de todas las solicitudes de ayuda anteriores.
- Panel en tiempo real que muestra una pantalla deslizante de las estadísticas de tickets actuales.

Ampliaciones y notificaciones

- Envíe notificaciones por correo electrónico utilizando plantillas totalmente personalizables.
- Ampliación automática del estado de tickets, basado en normas específicas de cliente

{mospagebreak title=Info, Docs y Trial}

Folleto, Documentos y Manuales

{kl_php} include ("http://www.isoftland.com/listararchivos.php?dir=/docs/netsupport/helpdesk/"); {/kl_php}

Trial de Evaluacion