

# Supportdesk PRO

Met minimale middelen een betere dienstverlening

## Wat is Supportdesk Pro?

Supportdesk Pro is helpdesk software ofwel service management software. Supportdesk Pro helpt uw organisatie, met het beter organiseren van de ICT werkprocessen. Hiermee verbetert u de kwaliteit van uw dienstverlening.

## Wie gebruikt Supportdesk Pro?

Supportdesk Pro wordt gebruikt door organisaties, die de ICT dienstverlening een professionele uitstraling willen geven. De opbouw van Supportdesk Pro is dusdanig opgezet, dat de software geschikt is voor zowel kleine, als middel-grote organisaties.

De opbouw ITIL termen zoals, incidenten, problemen, configuraties en wijzigingen, zijn voor Supportdesk Pro niet onbekend. De software is opgebouwd uit 4 belangrijke onderdelen: zaken (incidenten, problemen etc.), oplossingen, hardware en software.

## De applicatie.

Supportdesk Pro is een client/server applicatie. Organisatie gegevens worden uit een Directory applicatie geïmporteerd zoals bijvoorbeeld de Active Directory. Het aanmelden van zaken, door gebruikers, kan op diverse manieren. Bijvoorbeeld via een windows tool, e-mail of webinterface.

De software is eenvoudig op maat te configureren voor een 1e en 2e lijns helpdesk, maar ook voor een helpdesk waar geen 1e of 2e lijns werkwijze is.

## Referentie:

De **gemeente Hof van Twente** is ontstaan uit een gemeentelijke herindeling. Binnen de afdeling I&A ontstond de behoefte aan een helpdeskpakket om de vele storingen, gebruikersvragen en zaken als aanwezige hardware en software goed inzichtelijk te maken. Veel helpdeskpakketten zijn hier toe in staat, maar zijn te complex in het gebruik en hebben teveel mogelijkheden waardoor de gebruiksvriendelijkheid ver te zoeken is. Ook zijn deze pakketten duur in de aanschaf. Met Supportdesk hebben we een pakket dat goed aansluit bij onze wensen:

- » vastleggen van relevante informatie
- » gebruiksvriendelijk
- » geen toeters en bellen
- » een schappelijke prijs



# Highlights

## Automatisch verzamelen hardware en software gegevens

Met gebruikmaking van technieken ontwikkeld door Microsoft, worden op door de organisatie aangewezen periodes, hardware- en softwaregegevens verzameld en verwerkt door Supportdesk Pro. Ongewenste software, die zich op een cliënt computer bevindt, kan hierdoor sneller gevonden worden.

## Rapportage en grafieken

Standaard rapporten kunnen aangepast worden met een rtf-editor, zoals Microsoft Word. Hierdoor is het mogelijk om, op een bekende wijze, rapportage op maat voor uw organisatie te maken.

## Webinterface

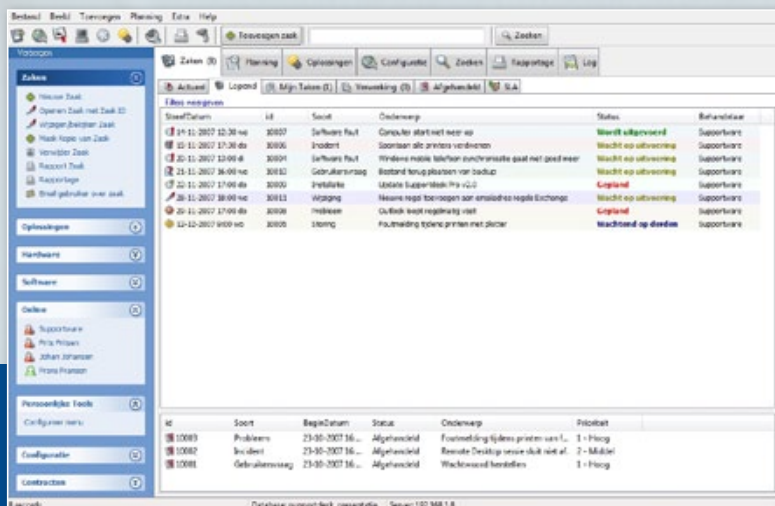
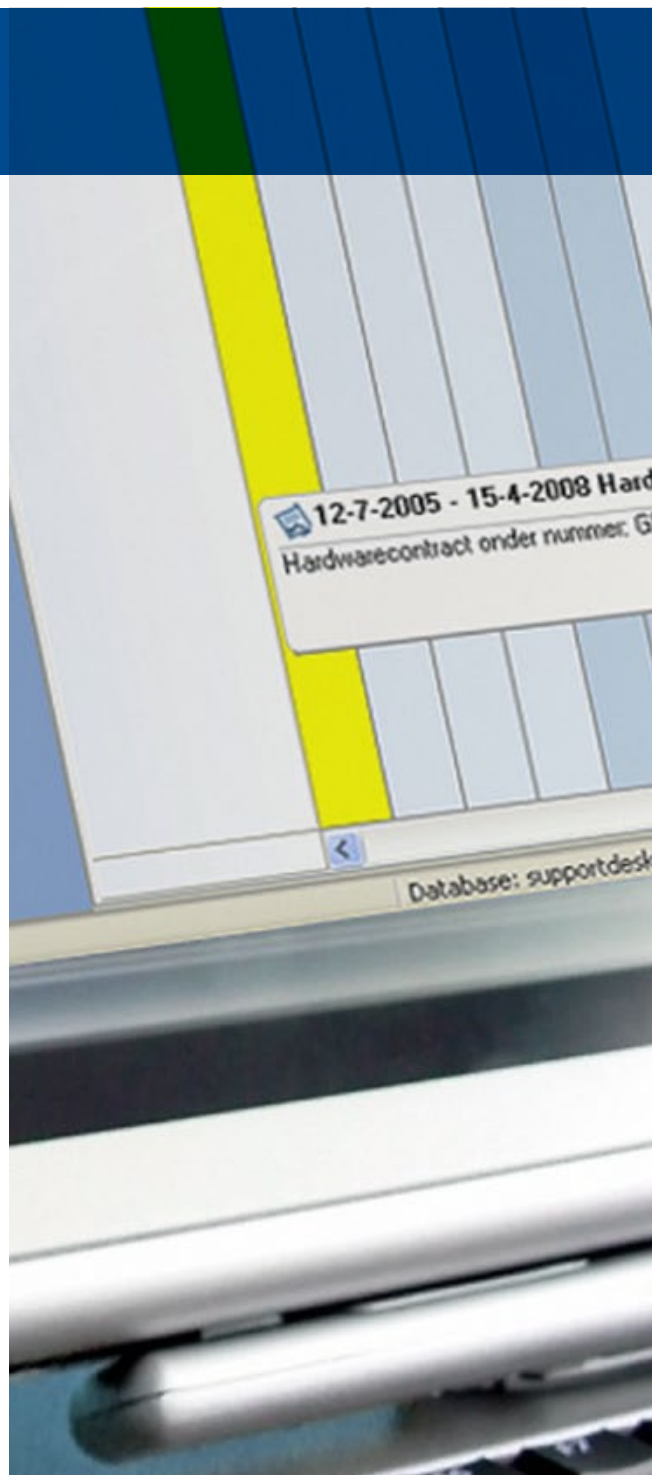
De basis functionaliteiten van Supportdesk Pro, zijn beschikbaar via een webinterface. Uw organisatie kan delen van de webinterface integreren met uw eigen intranet omgeving zoals, een op maat gemaakte gebruikerspagina. Dit is mogelijk met toegankelijke functies, die beschikbaar zijn, bij deze webinterface. Supportware kan dit uiteraard voor u verzorgen, indien gewenst. De webinterface kan als extra module worden aangeschaft, naast het standaard Supportdesk Pro pakket.

## Gebruiksgemak

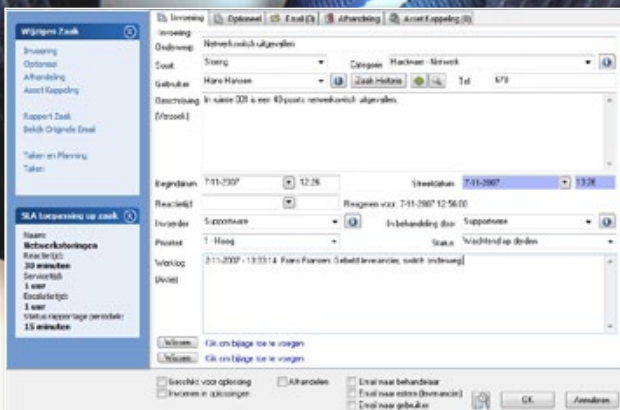
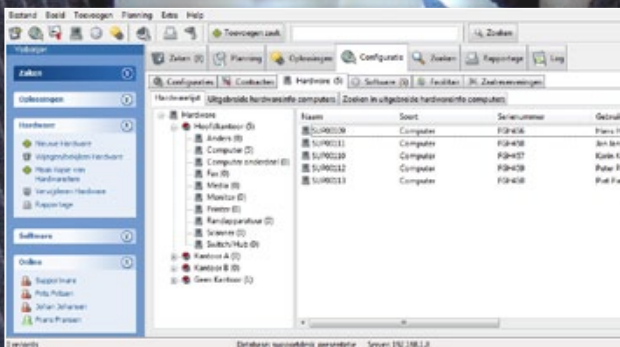
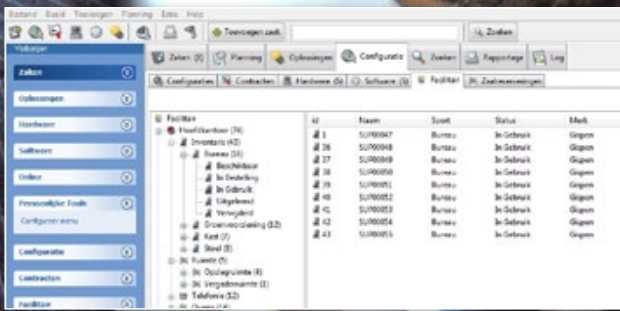
Bij het ontwerp van Supportdesk Pro is veel tijd besteed aan het gebruiksgemak. De leerdrempel om met Supportdesk Pro te werken, is erg laag. Wij vinden het erg belangrijk bij software, die dagelijks gebruikt wordt, zoals een service management applicatie, dat er geen omslachtige handelingen nodig zijn, om simpele dingen uit te voeren.

## Beheer

U kunt door middel van een beheer interface, die zeer gebruiksvriendelijk is, op een makkelijke manier, variabele gegevens wijzigen. Deze variabele gegevens, worden bijvoorbeeld gebruikt, bij het registreren van een incident.



# Features



- Zaken (Incidenten, problemen) beheer.
- Planning Tool.
- Oplossingen beheer.
- Software beheer.
- Hardware beheer.
- Configuratiebeheer.
- Contractbeheer.
- Uitleen, bestellingen, wijziging, installatie beheer via zakenbeheer.
- SLA's toepassen op zaken.
- Grafieken en Rapportage.
- Automatische of handmatige hardware/software inventarisatie.
- Supportdesk Pro GebruikersPortaal, webomgeving voor gebruikers. Volledig in te richten via de Supportdesk Pro beheerdersapplicatie.
- Multi database (MySQL, MSSQL).
- Centrale mailbox koppeling voor automatisch toevoegen zaak in wachtrij en respons via email naar gebruiker.
- Drag and Drop e-mails vanuit Outlook.
- E-mail Tracking (volgen van correspondentie tussen beheerder en gebruiker) per zaak.
- E-mail beheer, zelf email templates maken met zaak-variabelen voor versturen e-mail.
- Herinneringen module (Attendingen).
- Facilitaire module (niet in het standaard pakket) met barcode mogelijkheid.
- Zaalreserveringen met Gebruikers-portal integratie, wordt geleverd bij Facilitaire module.
- Eenvoudige beheeromgeving voor variabele velden en zoeklijsten.
- Serverapplicatie voor multiuser features.
- Importtool voor Active Directory en andere oplossingen.
- Gebruikers kunnen meldingen maken, via Gebruikersportaal, e-mail of gebruikerstool.
- Beheren van licenties via software.
- Aanmaken van werkgebieden, applicatiebeheerders en helpdeskmedewerkers kunnen zaken registreren in een eigen omgeving.
- Snelle email / digitale support.
- Korte implementatie, langer indien gewenst.
- Duidelijke documentatie, eenvoudig zelf te installeren updates.

**Momenteel is Supportdesk Pro geen volwaardige oplossing voor een business2business situatie.**

# Wat krijgt u?

Het pakket omvat de volgende applicaties

## Supportdesk Pro Beheerders client

Dit is de tool, die dagelijks door de beheerders gebruikt wordt.

## Server applicatie

Deze applicatie is een windows service applicatie, die zorg draagt voor multi-user functionaliteiten en hardware / software inventarisatie.

## Gebruikerstool

Met deze tool kan elke gebruiker vanaf zijn / haar werkplek, nieuwe zaken aanmelden en de status volgen.

## Import Tool

Met deze tool kunt u gebruikersgegevens uit de Active Directory importeren, om te gebruiken in Supportdesk Pro. Indien u geen Active Directory heeft, kunt u periodiek, middels een zogenaamde CSV import, deze gegevens inlezen.

## De toekomst

Supportware volgt continu de laatste nieuwe ontwikkelingen. We zijn onder andere bezig, met de ontwikkeling van de toekomstige versies van Supportdesk Pro. Zo zal Supportdesk Pro in de toekomst, volledig gebouwd worden op het .NET Framework van Microsoft. Op deze manier, sluit de applicatie perfect aan op de nieuwste besturingssystemen van Microsoft.

## Service- en Onderhoudsovereenkomst

De Supportdesk Pro onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten per jaar en omvat nieuwe versies, upgrades en updates. Zo beschikt u altijd over de nieuwste versie. Fouten, meldingen en vragen verlopen via email.

## Voordelen

- Ondersteuning via email, 5 dagen per week.  
Alle vragen worden binnen 4 uur beantwoord.
- Nieuwe versies, updates en upgrades gratis downloaden van de Supportware website.
- Garantie dat uw software up to date blijft.

## Supportdesk PRO gebruikers:

Gemeente Geertruidenberg  
Ahoj rotterdam

MareGroep

Gemeente Hof van Twente

Belvilla vakantiehuizen

van Neynselgroep

Ranzijn tuin en dier

Gemeente Maasdriel

Hekkelman Advocaten en Notarissen

Remmers Bouwgroep

Broekhuis groep

Radio 538

Koninklijke Metaalunie

Sité woondiensten

Brandweer Brabant Noord

Lareco

Bent u de volgende?

# supportware

Postbus 3522 • 5203 DM 's-Hertogenbosch

T 073-8801818 • E [info@supportware.nl](mailto:info@supportware.nl) • [www.supportware.nl](http://www.supportware.nl)

Bank 43.76.55.628 • KvK 17176097 • BTW NL 1475.00.680.B01