

# Supportdesk PRO

Met minimale middelen een betere dienstverlening

Supportdesk Pro is een gebruiksvriendelijke en een zeer betaalbare helpdesk software oplossing. De software is eenvoudig in gebruik, snel en veelzijdig inzetbaar. Het is vooral gericht op ondersteuning van uw interne gebruikers. Supportdesk Pro heeft alles in huis voor uw interne helpdesk en is daarmee een totaaloplossing. In deze factsheet vindt u een overzicht van de belangrijkste onderdelen van de software. Alle onderdelen zijn standaard functionaliteiten met uitzondering van de facilitaire module. Zo komt u later niet voor verrassingen te staan bij het aanvragen van een offerte.

## Een aantal belangrijke features uitgelicht:

### E-mail Tracking

De e-mail tracking functionaliteit van Supportdesk Pro maakt het mogelijk om antwoorden en correspondentie tussen gebruikers en de uitvoerder te volgen. U stuurt bijvoorbeeld vanuit het pakket een e-mail aan de gebruiker. Doordat Supportdesk een unieke code invoegt in het onderwerp worden reacties op de e-mail automatisch weer toegevoegd in het details scherm van de bijbehorende zaak. Later mailverkeer kan ook buiten Supportdesk Pro verdergaan, en zal alsnog automatisch worden gekoppeld aan de zaak. Zo is het gemakkelijk om het proces van de zaak te volgen, ook als u niet de directe behandelaar bent van deze zaak.

### Werkgebieden

Binnen Supportdesk kunt u meerdere werkgebieden aanmaken. Stel u wilt met vier beheerders gebruik maken van Supportdesk Pro. Twee beheerders doen voornamelijk helpdesk taken van automatisering en de andere twee beheerders zijn verantwoordelijk voor facilitaire meldingen.

U kunt hiervoor binnen Supportdesk Pro twee werkgebieden aanmaken, Helpdesk en Facilitair. Elke beheerder logt in, in het werkgebied waaraan hij/zij gekoppeld is. Binnen dit werkgebied hebben ze eigen zaken, oplossingen en categorieën. Ze hebben niets van doen met de zaken uit het andere werkgebied. Een beheerder of manager met de juiste rechten kan wel wisselen tussen deze werkgebieden om te controleren wat er allemaal gebeurt binnen de verschillende werkgebieden. Belangrijke dingen zoals gebruikers worden wel gedeeld over de werkgebieden, zodat deze niet dubbel bijgehouden hoeven te worden.

### Hardware / Software scan

Natuurlijk wilt u van alle pc's in uw netwerk alle details kunnen bekijken. Supportdesk Pro biedt u de mogelijkheid om automatisch uw netwerk te scannen op aanwezige Hard- en Software. Dit proces kunt u handmatig uitvoeren, of via een instelling in het pakket periodiek laten uitvoeren. Hierdoor blijven al uw gegevens up-to-date.

De verkregen Hard- en Software gegevens kunnen tevens handmatig worden bijgewerkt en bijvoorbeeld worden gekoppeld aan gebruikers. Tevens is het mogelijk om licentiegegevens toe te voegen.

### Import Tool

Stel, u ondersteunt 250 werkplekken. De gegevens van al uw gebruikers zijn al terug te vinden in een Active Directory. Met de importtool van Supportdesk Pro zijn deze simpelweg te importeren in het pakket, waarna u de gebruikers eenvoudig koppelt aan lopende of nieuwe zaken. Door deze import tool regelmatig in te plannen, houdt u de gebruikerslijst actueel. (Uiteraard zijn gegevens ook op andere manieren te importeren.)

# supportware

# Supportdesk PRO

Met minimale middelen een betere dienstverlening

## Gebruikersportaal

U wilt uw gebruikers uiteraard zo snel mogelijk verder helpen. De gebruikersportaal van Supportdesk Pro biedt hierbij uitkomst. Het is een ideale manier voor uw gebruikers om hun zaken aan te melden of om de status van lopende zaken te bekijken. Bij het aanmelden van nieuwe zaken via de portaal wordt in Supportdesk direct ook de gebruikersinformatie gekoppeld. Dit maakt het invoeren van de zaak een stuk sneller. Gebruikers loggen automatisch in op basis van de windows login. De portaal is zeer gebruiksvriendelijk en simpel in gebruik. Tevens kunt u oplossingen uit uw knowledge base publiceren zodat deze voor iedereen toegankelijk worden. De inhoud en layout van de portaal is naar eigen voorkeur aan te passen vanuit de beheerdersapplicatie. Hiermee is de portaal ook gemakkelijk te integreren in uw bestaande intranet omgeving.

## Beheerders Applicatie

De Supportdesk Pro beheerders applicatie is het hoofdonderdeel van het pakket, wat kan worden gebruikt ter ondersteuning van een servicemanagement (helpdesk) afdeling. Standaard functionaliteiten zijn call management (zaken), incident management (zaken), knowledge base (oplossingen), configuration management (configuraties, hardware, software, facilitair). Supportdesk Pro kan veelzijdig ingezet worden, om diverse werksituaties te kunnen ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld een ICT helpdesk, maar ook een andere helpdesk toepassing zijn. De applicatie is eenvoudig in gebruik en heeft een lage leerdrempel.

## Kenmerken Beheerdersapplicatie

- 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.
- Multi database (MySQL, MSSQL).
- Centrale mailbox koppeling met automatisch toevoegen van zaken in de wachtrij en respons via email naar gebruiker.
- Drag and Drop e-mails vanuit Outlook.
- Email 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 (Attenderingen).
- Facilitaire module (niet in standaard pakket) met barcode mogelijkheid.
- Zaalreserveringen met Gebruikersportaal 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.

**Heeft u nog vragen over Supportdesk Pro, neem dan gerust contact met ons op.**

**Bezoek [www.supportware.nl](http://www.supportware.nl) voor een rekenvoorbeeld of om de demo-versie te downloaden.**

# supportware