

## CENTRO DE ASISTENCIA

Todas las empresas dependen en parte de su infraestructura informática para continuar siendo competitivos y eficaces. Minimizar el tiempo improductivo del sistema es fundamental, así como garantizar que existe una solución eficaz para ayudar y respaldar a los usuarios de equipos informáticos.

NetSupport Helpdesk está disponible como aplicación autónoma o como un módulo integrado de 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.

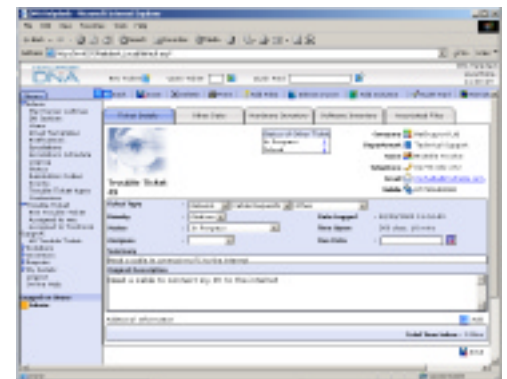
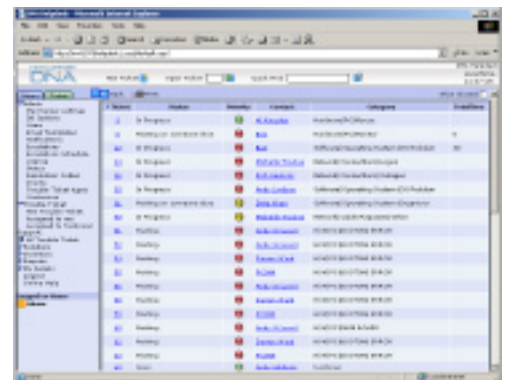
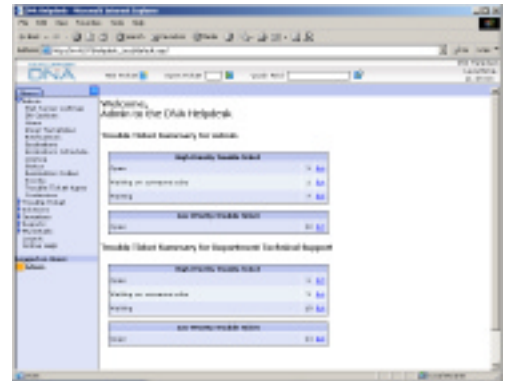
NetSupport Helpdesk ofrece las siguientes funciones de forma estándar:

- Asignación automática de tickets a operarios, basada en reglas predefinidas de cliente según Tipo de problema o Tipo de usuario.
- Aumento automático del estado de tickets, basado en normas especificadas de cliente.
- Historial estructurado de notas de un ticket, con identificadores de origen (teléfono, e-mail, etc) para cada entrada adicional en el ciclo útil del ticket.
- Integración directa con el inventario de la suite DNA y la información de departamento.
- Diseñador de datos personalizados que permite tener campos de datos personalizados.
- Integración con Directorio activo.
- Creación eficiente de una base de datos de soluciones que facilita las futuras solicitudes de ayuda.
- Importación de departamentos y compañías de usuario desde otros sistemas en NetSupport Helpdesk.
- 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.
- Solicitudes de ayuda priorizadas para tipos de usuarios y tipos de ticket, junto con una fácil asignación por parte del operario.
- Acceso y funciones personalizadas de Operador con perfil.
- Información completa de inventario de hardware y software de cada sistema de usuario.
- Informes de estado corporativo en tiempo real – Llamadas totales, Estado de llamadas, Tiempo de resolución medio y mucho más.
- Historial continuo por usuario de todas las solicitudes de ayuda anteriores.



## RACIONALIZACIÓN COMERCIAL

- Reduzca el Coste total de propiedad disminuyendo el número de proveedores que gestiona, mejorando la ayuda del centro de asistencia, imponiendo normas de configuración y migrando de forma eficaz a nuevas tecnologías.
- Controle y realice el seguimiento de licencias con las funciones de inventario y medición de aplicaciones. Identifique el software ilegal y no utilizado, y proporcione la información necesaria para adquirir el número óptimo de licencias para su empresa.
- Garantice la conformidad con los estándares de configuración corporativos mediante la función de medición de software para identificar y mantener las configuraciones de PCs de escritorio estándar, así como las que no están en conformidad incluso durante los períodos improductivos del servidor.
- Planificar y presupuestar migraciones, garantizando la realización de las modificaciones en los equipos de escritorio necesarias para una actualización. DNA le permite obtener los componentes de forma anticipada, planificar el trabajo y garantizar que el equipo de instalación está completamente preparado cuando se realice la actualización.
- Gestión eficaz de la seguridad para la identificación de activos informáticos no presentes, tales como CD-ROMs, memoria, unidades de discos duro e incluso sistemas de equipos completos.
- Disminuir la necesidad de inventarios físicos costosos, al eliminarse la necesidad de visitar cada escritorio.
- Facilitar la recuperación frente a desastres, transfiriendo la información de Tecnología de Información obtenida por DNA para sus planes de contingencia, identificando la ubicación de los usuarios más importantes y los PCs relacionados con los ingresos.
- La prevención de virus y las actividades de recuperación son muy importantes para cualquier empresa. DNA trabaja de forma independiente de su servidor de correo electrónico, por lo que las actualizaciones frecuentes se pueden distribuir a sus usuarios incluso durante una situación de ataque de virus.



## REQUISITOS DE SISTEMA

### SERVIDOR

Hardware recomendado: Pentium III 500Mhz o superior, con 256Mb de RAM. Espacio libre en disco duro superior a 100 Mb (depende del número de Clientes soportados) Sistema operativo soportado: Windows NT, 2000, XP o 2003 Server. Bases de datos soportadas: Microsoft MSDE, SQL7 o SQL2000. Red TCP/IP

### CONSOLA

Espacio libre necesario: 35 MB Sistema operativo soportado: Windows 2000, XP y 2003 Server. Prerrequisito: Internet Explorer 6 o superior. Red TCP/IP

### CLIENTE

Espacio libre necesario: 5 MB Sistema operativo soportado: Windows 95/98, ME, NT, 2000, XP Y 2003 Server. Red TCP/IP