



Czy chcesz usprawnić pracę zespołu Help Desk?

Czy chcesz podnieść poziom pracy zespołu Help Desk?

Czy śledzisz na bieżąco i kontrolujesz centralnie incydenty?

## ServiceDesk Plus – rozwiązanie dla zespołów Help Desk

**ManageEngine ServiceDesk Plus usprawnia pracę zespołom Help Desk**, związaną z usuwaniem problemów, co przekłada się na **zapewnienie bardzo dobrej obsługi klienta**. Umożliwia podgląd incydentów i centralną kontrolę przy ich rozwiązywaniu, dzięki czemu można **na bieżąco śledzić**, czy działalność organizacji nie ucierpiała z powodu przestoju.

### ManageEngine ServiceDesk Plus to:



Najlepsze praktyki przepływu pracy IT SM



Wydajne integracje dzięki aplikacjom zarządzania IT



Sprytne automatyzacje



Rozszerzone możliwości raportowania



Dostosowywanie bez kodu



Możliwość wdrażania w chmurze lub lokalnie

### Funkcje ManageEngine ServiceDesk Plus:

- Współpraca z ITIL
- Automatyzacja
- Zarządzanie zasobami
- Integracje z funkcjami macierzystymi
- Integracje z Office 365 (chmura)

**BizTech Konsulting SA jako pierwsza w Polsce firma wdrożyła ServiceDesk Plus w chmurze**. Zmigrowano do chmury ok. 8000 zgłoszeń z załącznikami. BizTech opiekuje się instancją chmurową dla 30 techników w rozproszonej organizacji. Dane leżą w UE, więc są zgodne z RODO.

# Funkcje oparte o ITIL zaprojektowane dla pomocy technicznej IT



## Zarządzanie incydentami

*Uzyskaj kontrolę nad swoją pomocą techniczną*

Zmniejsza przerwy w dostawie usług, zwiększa produktywność agentów, spełnia wymogi SLA i zarządza całym cyklem zgłoszeń IT.



## Zarządzanie problemami

*Wykraczaj poza gaszenie pożarów*

Klasyfikuj, analizuj i zamykaj problemy. Analizuj główne przyczyny i redukuj powtarzalne incydenty w twoim IT.



## Zarządzanie zmianami

*Precyzyjnie zarządzaj zmianami*

Usprawnij planowanie, zatwierdzanie i implementację z automatycznym przepływem pracy. Upewnij się, że nie ma więcej nieautoryzowanych lub błędnych zmian.



## Katalog usług

*Optymalizuj dostarczanie usług*

Utwórz i publikuj swój katalog usług dzięki dostosowanym umowom, dotyczącym poziomu usług (SLA) i wieloetapowym zatwierdzeniom. Zapewnij większą satysfakcję klientów i lepszą widoczność twojego IT.



## CMDB

*Szersze spojrzenie*

Śledź i zarządzaj wszystkimi elementami konfiguracji i mapuj ich relacje oraz zależności. Wizualnie analizuj wpływ zmian i przerw dla rozważnego podejmowania decyzji.



## Zarządzanie projektami IT

*Dostarczaj projekty IT na czas*

Twórz projekty, zarządzaj zasobami i śledź postępy. Integruj projekty IT ze zgłoszeniami i zmianami, aby dostosować całość dostarczanych usług IT.



## Raporty

*Podjmuj decyzje w oparciu o właściwe dane*

Stosuj wstępnie przygotowane i dostosowane raporty, aby uzyskać właściwy wgląd. Monitoruj kondycję wydajności twojej pomocy technicznej IT, korzystając z dostosowanych pulpitów nawigacyjnych działających w czasie rzeczywistym.



## Integracje

*Współpracuj z innymi systemami IT*

Korzystaj z bliskiej integracji oprogramowania, które monitoruje i zarządza twoimi sieciami, aplikacjami, komputerami i active directory. Uzyskaj to, czego zawsze chciałeś - kompletny wgląd w twoje IT.



## Zarządzanie zasobami

*Usprawniaj zarządzanie zasobami*

Odnajduj, śledź i zarządzaj sprzętem IT oraz zasobami oprogramowania; wszystko to z jednego miejsca. Optymalizuj wykorzystanie zasobów, unikaj luk i zapewnij zgodność licencji.



Przemysław Błatkiewicz – tel. +48 22 100 10 60, +48 507 005 496, przemyslaw.blatkiewicz@biztech.pl  
Leszek Ryciuk – tel. +48 507 005 481, leszek.ryciuk@biztech.pl  
Andrzej Snopek – tel. +48 507 005 478, andrzej.snopek@biztech.pl