



## Altiris® 6 Helpdesk Solution™

VOLLSTÄNDIGES UND WEBBASIERTES  
INCIDENT MANAGEMENT

Altiris® Helpdesk Solution™ ist ein leistungsstarkes Tool für das Management von Helpdesk-Vorgängen. Mit diesem Tool können Sie nicht nur die Kosten senken, Sie stellen gleichzeitig die Verfügbarkeit der Infrastruktur sicher und erhöhen spürbar die Service-Qualität. Dank extrem schneller Implementierung profitieren Sie direkt von allen Vorteilen dieser Lösung. Helpdesk Solution basiert auf der Architektur von Altiris Notification Server™ und ist vollständig in andere Altiris-Lösungskomponenten wie beispielsweise Asset Management, Remote Control und webbasierte Management Tools integriert.

### VERBESSERN SIE IHRE IT-INFRASTRUKTUR

Zusammen mit den anderen Produkten von Altiris erreicht Helpdesk Solution ein neues Niveau an Funktionalität auf Basis der IT Infrastructure Library (ITIL). Dazu zählen das Management von Helpdesk Tickets (Incident Management), das Konfigurationsmanagement, Change Management sowie Verfügbarkeits- und Versionsmanagement. Altiris bietet somit grundlegende ITIL-Komponenten, die es Ihrem Unternehmen ermöglichen, von reaktiver Ad-hoc-Problembehandlung zu einer soliden Strategie überzugehen, mit der Sie die Anforderungen und die Komplexität Ihrer IT-Infrastruktur mühelos bewältigen.

### ERHÖHTE SERVICE-QUALITÄT

Helpdesk Solution ist ein kostengünstiges und effektives System für das Management von Helpdesk-Vorgängen. Sie erzielen eine höhere Service-Qualität und senken zugleich die Prozesskosten. Mit dieser Lösung erfüllen Sie schnell und effizient die Anforderungen Ihrer Mitarbeiter und sorgen für eine methodische und präzisere Herangehensweise bei der Bearbeitung von Helpdesk Tickets. Helpdesk Solution versetzt Ihre IT-Organisation in die Lage, proaktiv zu handeln und zukünftige Helpdesk Tickets durch Transparenz und die Analyse gesammelter Erfahrungswerte zu vermeiden.

### KNOWLEDGE BASE

Die Fähigkeit, von Erfahrungen zu lernen und diese für zukünftiges Nachschlagen verfügbar zu machen, ist der Schlüssel zu einer schnellen und erfolgreichen Bearbeitung von Vorgängen sowie zu einer besseren Infrastrukturverfügbarkeit und damit letztendlich höheren Anwenderzufriedenheit. Helpdesk Solution verfügt über eine Knowledge Base, die es ermöglicht, solche Informationen in detaillierten Bibliotheken zu archivieren sowie über Index- und Suchfunktionen verfügbar zu machen.

### SELBSTHILFEPORTAL FÜR BESSEREN SERVICE

Ein wichtiger Bestandteil von Helpdesk Solution ist die Selbsthilfekonsolle, in der Mitarbeiter Tickets generieren und Kommentare an das Helpdesk senden können, wenn Probleme auftreten. Mitarbeiter können sogar den Status ihrer offenen Vorgänge jederzeit abrufen. Mit Benachrichtigungsrichtlinien können Sie E-Mails an Mitarbeiter senden lassen, um sie über den Status eines Vorgangs zu unterrichten. So weiß jeder, inwieweit die Anfrage bzw. das Problem bereits bearbeitet ist. Mit der Selbsthilfekonsolle reduzieren Sie beträchtlich die Anzahl der Anrufe beim Helpdesk. Das Ergebnis: Ihre Spezialisten verwenden weniger Zeit für die Erfassung von Anruferdaten und Informationen und können sich verstärkt auf das Lösen von Problemen konzentrieren.

### .NET FRAMEWORK FÜR ERHÖHTE PERFORMANCE UND SKALIERBARKEIT

Das Microsoft .NET Framework\* bildet die Grundlage für die Helpdesk Solution. Dank .NET entspricht die Lösung in puncto Benutzerfreundlichkeit, Funktionsspektrum und Sicherheit mühelos modernen Unternehmensstandards. Zugleich bietet die Lösung nahezu unbegrenzte Skalierbarkeit. Sie ist von jedem beliebigen Ort zugänglich und wird somit auch den Anforderungen globaler Unternehmen optimal gerecht. Die Lösung ist hundertprozentig webbasiert und kann eingesetzt werden, ohne dass ein Client auf die Systeme verteilt werden muss. Für den Zugang zur Helpdesk Solution genügt ein einmaliger Logon auf Basis der Microsoft Windows Domain-Sicherheit, die in den meisten Organisationen bereits implementiert ist. Dies vereinfacht nicht nur die Administration, sondern erleichtert auch bedeutend den Zugang.

### VORTEILE

- > Vollständige, sofort einsatzbereite Lösung für das Management sowie die Bearbeitung und Lösung von Helpdesk Tickets
- > Aufgabenbasierte Berechnungen ermöglichen präzise Zugriffskontrolle
- > Web Reports™ garantieren Servicequalität und effiziente Prozessabläufe
- > Gewährleistung der Service-Verfügbarkeit mit integrierbarer Server- und Site-Überwachung
- > Einfache Installation, Implementierung und Wartung
- > Integration mit Asset Management erlaubt die genaue Nachverfolgung und Zuordnung der Kosten für den Helpdesk Service



altiris®  
intuitive > manageability

„Was mir an der Helpdesk Solution am meisten gefällt, ist, dass wir offene Helpdesk Tickets über das Web nachverfolgen können. Mit der Benachrichtigungsoption wird die zuständige Person sofort informiert, wenn eine neue Aufgabe hinzukommt. Gleichzeitig räumt unser Helpdesk-Personal mit der Installation der Helpdesk Solution einem verbesserten Anwender-Support oberste Priorität ein. Die Erfassung und Nachverfolgung der Helpdesk Tickets in Helpdesk Solution haben uns dabei geholfen, dieses Ziel zu erreichen.“

– CORY HOPPLE  
Netzwerkanalyst  
Abbott Laboratories

„Das .NET Framework liefert erweiterte Kompilierung, Caching und ein verteiltes Anwendungsmodell auf Basis der Windows-Plattform. Altiris hat eine leistungsstarke Anwendung auf dieser Infrastruktur aufgebaut.“

– RICHARD BURTE  
Product Manager  
Developer Platform and  
Evangelism Division  
Microsoft Corp.

**TESTEN SIE DIE HELPDESK SOLUTION KOSTENLOS!**

Sie erhalten für 30 Tage eine voll funktionsfähige Testversion der Helpdesk Solution unter [www.altiris.com/eval](http://www.altiris.com/eval).



**EFFIZIENZSTEIGERUNG DURCH GEMEINSAM GENUTZTE DATEN**

Helpdesk Solution lässt sich leicht mit anderen Datenquellen integrieren, einschließlich Microsoft Active Directory und Altiris Inventory Solution®. Dies reduziert die Kosten der Implementierung und minimiert eventuelle Beeinträchtigungen der Betriebsabläufe während der Einführungsphase. Darüber hinaus werden Probleme deutlich schneller

gelöst. Denn durch die einzigartige Integration der Lösungen von Altiris kann direkt aus einem Helpdesk-Vorgang heraus auf branchenführende System-Management- und Problemlösungstools zugegriffen werden. Dem IT-Spezialisten stehen Remote-Control-, Asset-Management- sowie Webadministrations- und Wiederherstellungsfunktionen sofort in einer einzigen Konsole zur Verfügung.



Der Altiris-Helpdesk-Mitarbeiterbericht stellt ein Dashboard mit umfangreichen Informationen bereit, einschließlich aller Vorgänge, die dem gerade eingeloggten Helpdesk-Mitarbeiter derzeit zugewiesen sind. Vom Dashboard aus kann der Mitarbeiter mit einem einzigen Mausklick auf Warteschlangen und sämtliche andere Helpdesk-Solution-Funktionen zugreifen.



Von der Helpdesk-Solution-Konsole aus können Sie Helpdesk Tickets automatisch an bestimmte Mitarbeiter weiterleiten lassen, Kontaktdaten einsehen, auf Asset-Informationen zugreifen und diese zuordnen, Mitarbeiter über neue Helpdesk-Vorgänge und Änderungen im Status eines Vorgangs benachrichtigen und Remote-Control-Sitzungen starten.

**SYSTEMANFORDERUNGEN**

Die Helpdesk Solution setzt die Installation und Konfiguration des Altiris Notification Servers voraus.

- Mindestanforderungen für den Notification Server*
- > Prozessor: Pentium® III 800 MHz oder höher
  - > Arbeitsspeicher: 1 GB RAM
  - > Festplatte: 20 GB
  - > Betriebssystem: Windows® Server 2003 oder Windows 2000 Server
  - > Datenbank: Microsoft® SQL Server 2000 SP3
  - > Browser: Microsoft Internet Explorer 6 oder höher

*Mindestanforderungen für den Altiris Agent*

- > Betriebssystem: Windows 95 oder höher
- > Verfügbarer Speicherplatz: 5 MB Speicherplatz für Altiris Agent plus Speicherplatz für die Installation der erforderlichen Software
- > Arbeitsspeicher: 64 MB RAM
- > Browser: Microsoft Internet Explorer 4 oder höher

Copyright © 2004, Altiris, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Altiris ist ein eingetragenes Warenzeichen. Helpdesk Solution, Notification Server und Web Reports sind Warenzeichen von Altiris Inc. in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. \* Andere Marken und Namen sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber.