



EDGEFRAME

HelpDesk
HelpDesk
HelpDesk



EdgeFrame Helpdesk

osvědčený systém pro poporu nejenom v IT oblasti

Zcelanový a inovovaný **EdgeFrame Helpdesk** je nyní k dispozici ve verzi 2.0. Mezi nové vlastnosti patří zabezpečený tok dat, backup & recovery system, archiv incidentů, zjednodušený inventory management, plná podpora **ActiveDirectory** či jiného **LDAP**, plně definovatelný multilevelový přístup k systému, nastavitelné flow incidentů a další.

Helpdeskový systém **EdgeFrame Helpdesk**, určený pro podporu i těch nejnáročnějších uživatelů a zákazníků, je ojedinelou webovou aplikací, která poskytuje základní výhodu ve smyslu nulových požadavků na instalaci klientských agentů, a tím je možné systém ovládat jakýmkoli zařízením včetně mobilních, které obsahují webový browser. Mezi další nesporné výhody patří jednoduchý upgrade aplikace, který uživatelé EdgeFrame Helpdesku nemusí jakkoli kontrolovat, nebo multijazykový modul řízený nastavením browseru.

Klienti **EdgeFrame Helpdesku** mohou své incidenty a požadavky zapisovat přes webového klienta či emailem, a ten je do helpdeskového systému automaticky načítán. Administrátor má možnost pomocí jedné jediné aplikace incident vyřešit. Součástí systému je modul pro remote access (pomocí aplikace třetí strany) a administrátorovi je tak umožněno řešit incidenty z jakéhokoli místa na světě.

EdgeFrame Helpdesk po aktualizaci incidentu automaticky generuje komunikačním modulem zprávu dle definice uživatele (SMS,

email), který se obratem dozvídá nejnovější informace o jeho incidentu. Není tak nucen čekat na volání administrátora či sám aktivně zjišťovat stav.

Důležitými prvky jsou mimo jiné výpis historie řešení, doba trvání jednotlivého řešení a report incidentů, jak odrůzných uživatelů přišly a to včetně přehledných grafů.

Co EdgeFrame Helpdesk nabízí?

Systém je postaven na moderní technologii .NET 2.0.

Mezi hlavní výhody patří:

- kompatibilita se standardy ITYL a ISO
- konektory do databází MSSQL, MySQL, PostgreSQL, Oracle a LDAP pro synchronizaci kontaktů, informací aj.
- možnost zadávání case pomocí e-mailu, webového rozhraní či standalone aplikace
- podrobné statistiky a reporty
- rozšířené možnosti alertování
- hlídání reaction, response a fix časů speciálním modulem
- podpora TICKET & SLA



Po nasazení helpdeskového **EdgeFrame Helpdesk** systému jsme získali absolutní přehled o problémech v naší síti a můžeme tak efektivně školit uživatele. Zároveň jsme přesně nastavili parametry pro objednávky nového zařízení a tak se schvalování nákupu stalo jednodušším.

Metrostav a.s.



Implementací však naše práce nekončí. Pro veškeré produkty zajišťujeme kompletní podporu včetně maintenance.

Pokud máte o systém **EdgeFrame HelpDesk** zájem, kontaktujte nás na newbusiness@edgeframe.cz nebo si sjednejte schůzku s konzultantem v showroomu nebo Vaší kanceláři, kde Vás rádi navštívíme (více viz www.edgeframe.cz).

www.edgeframe.cz

1

EdgeFrame HelpDesk, osvědčený systém pro poporu nejenom v IT oblasti