

> SCOP DESK

GENEL ÖZELLİKLER

- ITIL uyumlu altyapı
- Olay yönetimi, istek yönetimi, problem yönetimi, değişiklik yönetimi ve konfigürasyon yönetimi için ayrı modüller
- Kişiselleştirilmiş dinamik raporların oluşturulması
- Web tabanlı yönetim ve raporlama arayüzü
- Gelişmiş bilgi ağacı altyapısı
- Bilgi ağacından otomatik anahtar kelime arama
- Web tabanlı hizmet arabirimi
- Çok dilli kullanıcı arayüzü
- Gelişmiş active directory entegrasyonu
- Kişiselleştirilebilen dashboard

Ankara

ODTÜ Teknokent, Mustafa Kemal Mah.
Dumlupınar Bulvarı, 280/G Kat: 2, 06530
Çankaya - Ankara / Türkiye
+90 312 227 05 09
+90 312 227 05 75
info@maysiber.com

İstanbul

Maslak No/1 Plaza
Eski Büyükdere Caddesi No: 1
Kat: 17, 34485
Maslak - İstanbul / Türkiye
+90 212 283 00 46
+90 212 283 00 47
info@maysiber.com

Yardım masası yazılımları iş hizmetlerini yönetebilmek için kurum için önemli bir araç haline gelmiştir. Olay/sorun/değişiklik yönetimi ve varlık takibi organizasyonların ortak sorunudur. scopDesk bu sorunları çözmek için tasarlanmış, hizmetlerin verimliliğini ve etkinliğini artırmada önemli role sahip bir yazılımdır. Hizmetlerin verimliliğini ve etkinliğini artırmada önemli bir role sahiptir.

BT departmanları tarafından sağlanan hizmetler, son kullanıcıların memnuniyetini artırmada önemli bir role sahiptir. Hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve ölçülebilmesi, kuruluşlar için önemli bir öncelik haline gelmiştir. Sistem yönetimi kullanıcı talepleri ve oluşan problemler işleyişi daha zor hale getirmektedir. İş süreçleri giderek daha karmaşık BT altyapılarına bağımlı hale gelmektedir. Bu zorlukları yönetmek için birimlerden yeni kalite standartlarını sağlamaları beklenir. scopDesk, hizmet yönetimi ihtiyaçlarını karşılamak üzere organizasyonlar için etkin bir çözüm sağlar.

YAPISAL ÖZELLİKLER

scopDESK web tabanlı bir çözümdür. Kurumların ITIL süreçlerini uygulaması için yardımcı olan, ITIL uyumlu bir çözümdür.

Entegre olay, istek, sorun ve değişim yönetimi modülleri arasındaki, verimli ve etkin bir şekilde hizmet yönetim sürecini işletmeyi mümkün kılmaktadır.

Bilgi ağacı, kullanıcıların kayıtları oluşturması ve daha sonra benzer bilgileri araması olanak sağlar. Bu güçlü entegrasyon sayesinde tekrarlanan faaliyetler engellenir. Böylece, hem son kullanıcılar hem de yöneticiler için memnuniyet seviyesinin artırılması sağlanır.

Yazılım tarafından sunulan gelişmiş iş akışı, sistem yöneticilerinin web tabanlı sürükle-bırak arayüzü ile kendi süreçlerini tasarlamalarını sağlar.

Konfigürasyon yönetimi üst düzey uygulanabilirlik sunmaktadır. Varlık özellikleri dinamik olarak tanımlanabilir. Böylece, ürünlerin genişletilmiş sınıflandırılması ile önemli ölçüde raporlama özelliği sunar.

Maliyet yönetimi ve sürüm yönetimi yapılabilecek ayrı modüllere sahip olan scopDESK, bu sayede kurumların süreçlerinde karar mekanizmasının hızlıca iletilmesini sağlar.

Detaylı rol yönetimi sayesinde, kolayca ürün üzerinden kullanıcı bazlı rol dağılımı uygulanmaktadır.

scop ürün ailesindeki diğer ürünlerle kolay entegre edilebilir ve belirlenen kurallarla birçok işlem otomatik olarak gerçekleştirilebilir.