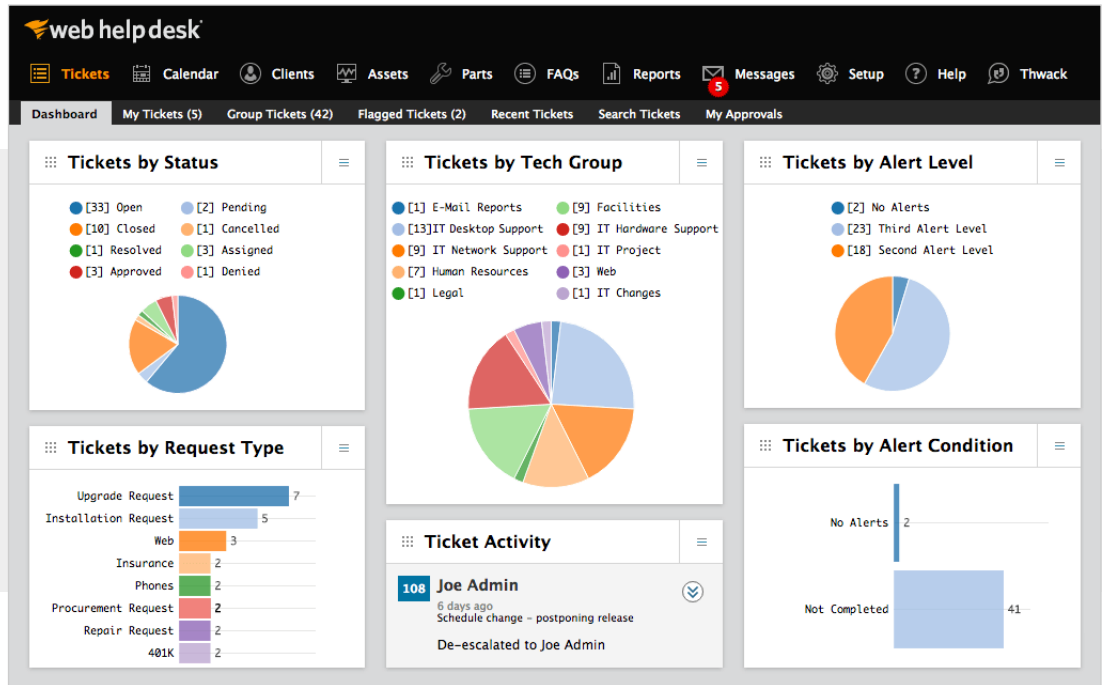


SolarWinds Web Help Desk



“לאחר שניסינו מספר פתרונות מרכז תמיכה, החלטנו על Web Help Desk, אשר הוכיח את עצמו מעל ומעבר כפתרון הטוב ביותר עבור צרכי תמיכת ה-IT הגלובליים שלנו.”

– רוזי קמפבל,
מנהל קבוצת IT, Caledonian Alloys Limited

להורדת גרסת ניסיון בחינם

SolarWinds® Web Help Desk® היא תוכנת ניהול קריאות שירות, מרכז תמיכה וניהול נכסי IT מבוססת-אינטרנט במחיר בר השגה, קלה לשימוש ומסייעת לייעול פעולות ה-IT שלך.

WEB HELP DESK במבט מהיר

- « מתוכנן לפשט ולייעל תהליכי מרכז תמיכת IT החל מיצירת בקשת שירות ועד לפתרון »
- « הופך את ניהול הניהול קריאות שירות לאוטומטי עם ניתוב והסלמה מבוססי-כללים, מעקב בזמן אמת והתראות »
- « ניהול אוטומטי של נכסי IT עבור מעקב וניהול מחזור החיים של נכסי חומרה ותכנה »
- « מספק בסיס ידע מובנה עבור פתרון עצמי של בעיות ואוטומציה של ניהול שינויים »
- « תמחור בר השגה עבור כניסות טכנאי IT - ללא עלות נוספת עבור כניסות משתמשי קצה או נכסי IT מנוהלים »

מאפיינים עיקריים

תוכנת מרכז תמיכת IT פשוטה ובמחיר בר השגה עבור כל צוותי ה-IT

Web Help Desk מציע ממשק אינטרנט אינטואיטיבי לניהול מרכזי של קריאות שירות ולפישוט ואוטומציה של מטלות מרכז שירות עבור טכנאי IT. בין אם אתה מפעיל תמיכת IT בארגון קטן או גדול, או אם אתה MSP המציע שירותי תמיכה מנוהלים ללקוחות, Web Help Desk הוא פתרון גמיש ומדורג על מנת לענות לכל צרכיך.

מרכז, יעל ובצע אוטומציה של ניהול הניהול קריאות שירות

Web Help Desk היא תוכנת ניהול קריאות שירות קלה לשימוש שמבצעת אוטומציה של מטלות ניהול קריאות שירות במרכז התמיכה על מנת לפשט יצירה, ניתוב, הסלמה וניהול של כרטיסים.

גילוי נכסי IT וניהול נכסי IT באופן אוטומטי

Web Help Desk הוא מוצר ניהול נכסי IT המאפשר לך לגלות את נכסי התוכנה והחומרה שלך באופן אוטומטי ולנהל הקצאת והיסטוריית נכסים ובקשות שירות משויכות, הכל מממשק אינטרנט יחיד וידידותי למשתמש.

ניהול ידע למרכז התמיכה

Web Help Desk כולל בסיס ידע מובנה נרחב, בר חיפוש וקל לשימוש עבור ניהול ידע לטכנאים וקידום אפשרויות פתרון-עצמאי עבור משתמשי קצה, וסיוע להקטנת מספר בקשות השירות הנכנסות.

ניהול שינויי IT וזרימות עבודה לאישור שינויים

תוכנת SolarWinds Web Help Desk מספקת תהליך פשוט ואוטומטי עבור ניהול ושליטה של בקשות לשינויים. באפשרותך להתאים אישית זרימות עבודה לאישור שינויים הנעות בין אישור יחיד לרמות אישור רים מרובים.

פישוט ניהול תקריות ובעיות

Web Help Desk מפשט ניהול תקריות ובעיות על-ידי כך שהוא מאפשר לך לקשר תקריות מרובות לבעיה, עבור ניהול ופתרון יעיל לכרטיסים.

ניהול פרויקטים ב-IT ואוטומציה של תהליכים עסקיים

בעזרת יחסי הורה-צאצא גמישים וניתנים להתאמה אישית עבור כרטיסים, Web Help Desk מפשט ניהול מטלות חוזרות כגון קליטת או עזיבת עובדים, ופרויקטים ב-IT כגון התקנת תשתית חדשה או העברת תשתית.

דיווח ביצועי מרכז שירות

תוכנת Web Help Desk מספקת דוחות מרכז שירות מרובים לניטור ביצועי טכנאים וסטטוס כרטיסים. היא גם עוקבת אחר צרכי שירות לקוחות לפי מיקום, נתוני חיוב בזמן אמת ותדירות שכיחות מקרים.

מעקב וניהול SLA

מנע מה-SLAs שלך ליפול בין הכיסאות. Web Help Desk מסייעת לוודא שאתה מקיים את כל הרמות של הסכם שירות. הגדר התראות 'הפרת SLA מתקרבת' והתרעות תזכורת SLA בתאריכים מוגדרים עבור ניהול SLA יעיל.

להורדת גרסת ניסיון בחינם

להורדת גרסת ניסיון בחינם

מנף תשתיות קיימות של Active Directory ו-LDAP

תוכנת Web Help Desk מאפשרת לך לגלות ולייבא נתוני חשבון ללקוח מרכז שירות מספריות Microsoft® LDAP ו-Active Directory (AD) הקיימות שלך.

Web Help Desk בנייד

SolarWinds Web Help Desk מספק אפליקציה מקורית לניידים עבור iPhone® ו-iPad® לתמיכה בהודעות דחיפה עבור קריאות שירותחדשותם ומעודכנות.

תאימות ואבטחת FIPS 140-2

Web Help Desk משפר את האבטחה על ידי הפעלת חיבורי SSL במצב FIPS עבור נתונים בהעברה. הוא גם תומך בהצפנה תואמת-FIPS 140-2 בסביבות UT הדורשות תקני אבטחה גבוהים.

אינטגרציה עם תוכנות ניהול IT של SOLARWINDS

שילוב מרכז תמיכה עם תכנות ניהול רשת וניטור שרתים

Web Help Desk **משתלב** עם SolarWinds Network Performance Monitor (NPM), Server & Application Monitor (SAM), Network Configuration Manager (NCM) ומוצרי Orion® Platform אחרים, ומאפשר לך להמיר בעיות כשל רשת וצמתי שרת, ביצועי התקן/ממשק ותצורה, ותקלות יישום קריטיות ישירות לכרטיסי מרכז תמיכה, ולהקצות אותם לצוות ה-IT המתאים עבור פתרון בעיות מהיר יותר.

קישוריות גישה לשולחן עבודה מרוחק מ-Web Help Desk

SolarWinds Web Help Desk מספקת **אינטגרציה מובנית עבור תוכנת Dameware® Remote Support**, דבר המאפשר לך להפעיל ישירות שליטה מרחוק על מחשב משתמש הקצה מתוך קריאות הטיפול של מרכז תמיכה ונכסי IT.

דרישות מערכת

להורדת גרסת ניסיון בחינם

חומרה	דרישות מינימום
מעבד	ליבה כפולה, GHz 2.0 או מהיר יותר
זיכרון	3GB (יש להוסיף 1GB עבור כל 10 טכנאים נוספים)
כונן קשיח	GB 20
תוכנה	דרישות מינימום
מערכת הפעלה	גרסה מלאה נתמכת ב: « שרתי Windows: Windows Server 2016 (64-bit), 2012 (64-bit), 2012 R2 (64-bit) » « MacOS 10.12 Sierra, iOS 10, High Sierra, ו-10.13 » « CentOS 6.5, 7.0 » « Red Hat® Enterprise Linux® (RHEL) 6.5 (64-bit), 7.0 (64-bit) » « 25 ו-24 Fedora® » גרסת ניסיון/גרסת הערכה נתמכת גם ב: Windows 10 (64-bit) ו- Windows 8.1 (64-bit)
מסד נתונים	Web Help Desk משתמש במסד נתונים מוטמע PostgreSQL כמסד הנתונים הסטנדרטי שלו. Web Help Desk תומך גם ב: « MySQL® 5.6 ו-5.7 » « Microsoft SQL Server 2016, 2012 SP2, ו-2014 » « PostgreSQL 9.5 ו-9.6 »

נסו לפני הקניה. הורידו גרסת ניסיון בחינם!

ניהול בקשות שירות IT מעולם לא היה פשוט יותר! לא מאמין לפרסומות? נסה את התוכנה בעצמך. חשוב לנו שתנסה את מוצרי SolarWinds לפני שתקנה. לכן אנו מציעים גרסאות ניסיון בחינם הכוללות את כל תכונות המוצר ופונקציונליות מלאה. הורד והתקן את Web Help Desk כדי לסייע בפישוט ואוטומציה של מטלות ניהול בקשות שירות ניהול קריאות השירות שלך. תוכל לחסוך זמן רב ומאמצים ידניים בניהול תהליכי מרכז התמיכה שלך!

אודות SOLARWINDS®

SolarWinds מספקת תוכנות עוצמתיות לניהול IT במחיר בר השגה ללקוחות ברחבי העולם, החל מארגוני Fortune 500® וכלה בעסקים קטנים, ספקי שירות מנוהל (MSP), משרדי ממשלה ומוסדות חינוך. אנו מחויבים להתמקד בטכנולוגיית מידע, MSP ובמומחי DevOps באופן בלעדי ושואפים להיפטר מהמורכבות שלקוחותינו נאלצו להתמודד עמה עם ספקי תוכנות תאגידיים מסורתיים. ללא קשר למיקום נכס ה-IT או המשתמש, SolarWinds מספקת מוצרים שקל למצוא, לרכוש, להשתמש, לתחזק ולמדוד ומספקת את הכוח לתת מענה לאזורי מפתח של התשתית, מאתר הארגון המקומי ועד לענן. מיקוד זה, והמחויבות למצוינות בניהול ביצועי טכנולוגיית hybrid IT מקצה לקצה ביססו את SolarWinds כמובילה עולמית בתוך כנות ניהול רשת ובפתרונות MSP ומניעים צמיחה דומה לאורך הספקטרום המלא של תוכנות ניהול IT.

להורדת גרסת ניסיון בחינם

הפתרונות שלנו מושרשים בקשר העמוק שלנו לבסיס המשתמשים שלנו, אשר נמצאים באינטראקציה עם THWACK®, הקהילה המקוונת שלנו, כדי לפתור בעיות, לשתף טכנולוגיות ושיטות מומלצות, ולהשתף באופן ישיר בתהליך פיתוח המוצרים שלנו. למד עוד, כבר היום ב- www.solarwinds.com.

למידע נוסף

אמריקה

Southwest Parkway 7171
Building 400
Austin, Texas 78735
דואר אלקטרוני: sales@webhelpdesk.com
טלפון: 877.943.0008

אירופה, המזרח התיכון ואפריקה

Unit 1101, Building 1000
City Gate, Mahon
Cork, אירלנד
דואר אלקטרוני: emeasales@webhelpdesk.com
טלפון: +353 21 206 4713

אסיה

Temasek Boulevard #32-01/02 6
Suntec Tower Four
סינגפור, 038986
דואר אלקטרוני: apacsales@webhelpdesk.com
טלפון: +65 6422 4123

אמריקה הלטינים והקריביים

Southwest Parkway 7171
Building 400
Austin, Texas 78735
טלפון: 512.498.6313
דואר אלקטרוני: latamsales@webhelpdesk.com

משלבים פדרליים, מפיץ פדרלי ומשלבי מערכת

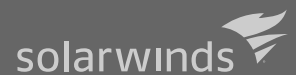
Corporate Park Drive 2250
Suite 210
Herndon VA 20171
דואר אלקטרוני: federalsales@solarwinds.com
טלפון: 877.946.3751 או 512.682.9884

הממשל האירופי הלאומי/מרכזי/פדרלי

Unit 1101, Building 1000
City Gate, Mahon
Cork, אירלנד
דואר אלקטרוני: nationalgovtsales@solarwinds.com
טלפון: +353 21 233 0440

למידע אודות מוצרי SolarWinds, בקרו ב- solarwinds.com, התקשרו או שלחו הודעת אימייל.
Southwest Parkway | Building 400 | Austin, Texas 78735 7171

לקבלת מידע נוסף, אנא צור קשר עם SolarWinds במספר 866.530.8100 או בדואר בכתובת sales@solarwinds.com.
כדי לאתר מפיץ בינלאומי בקרבת מגוריך, בקר בכתובת http://www.solarwinds.com/partners/reseller_locator.aspx



© SolarWinds Worldwide, LLC 2019. כל הזכויות שמורות

הסימנים המסחריים SolarWinds, SolarWinds & Design, Orion, ו-THWACK הינם רכוש הבלעדי של SolarWinds Worldwide, LLC או של שלוחותיה ורשודים במשרד הפטנטים והסימנים המסחריים של ארהב ועשויים להיות רשומים או ממתנינים לרישום במדינות נוספות. כל הסימנים המסחריים האחרים של SolarWinds, סימני שירות וסמלים מסחריים עשויים להיות סימני המשפט המקובל או רשומים או ממתנינים לרישום. כל הסימנים המסחריים המצוינים בזאת מיועדים למטרות זיהוי בלבד והינם סימנים מסחריים (ועשויים להיות סימני מסחר רשומים) של החברות שלהם בהתאמה.

אין לשכפל מסמך זה באמצעים כלשהם או לשנותו, לפרקו לגורמים, לפרסמו או להפיצו, כולו או חלקו, או לתרגמו לכל אמצעי אלקטרוני או אמצעים אחרים ללא הסכמה מראש ובכתב של SolarWinds. הזכות, הבעלות והעניין בתוכנה, בשיירות ובתיעוד, הנם ויישאר הרכוש הבלעדי של SolarWinds, החברות המסודרות אליו ו/או מעניקי הרישיונות שלה.

SOLARWINDS מתנה פטור על כל הכללים, ההתניות או תנאים אחרים, מפורשים או משתמעים, חוקיים או אחרים, על המסמך, לרבות, ללא הגבלה, אי-הפרה, דיוק, שלמות או שימושיות כל מידע הכלול בו. בשום מקרה לא יהיו SOLARWINDS, ספקיה או מעניקי הרישיונות שלה אחראים לנזקים כלשהם, בין אם הם נוצרים בניזקין, בחוזה או בכל תיאוריה משפטית אחרת, גם אם נמסרה הודעה ל-SOLARWINDS בנוגע לאפשרות של נזקים כאלה.