

Service Desk 7.5 What´s New

Seit dem 09.01.2012 ist die neueste Version der LANDesk Service Desk Suite verfügbar. Die neue Version wartet mit vielen Neuerungen und Verbesserungen auf und bietet dem Management und Administratoren erweiterte Anwendungsmöglichkeiten.

Neue Funktionen in der Version 7.5

LANDesk Mobile Web Desk

Das Mobile Web Desk ermöglicht es Supportmitarbeitern über die für Touchpad optimierte Benutzeroberfläche von einem mobilen Gerät Zugriff auf alle veröffentlichten Shortcuts, Dashboard-Gadgets, Knowledge-Elemente und Abfragen zuzugreifen. Zudem können über die mobilen Endgeräte beliebige Supportprozesse erstellt und weiterbearbeitet werden.

LANDesk Servicekatalog – Einkaufswagen

Mit der neuen Einkaufswagenfunktion können Endbenutzer mehrere Positionen gleichzeitig anfordern, wobei die Angabe von Anforderungsdetails für jede Position erforderlich ist. Der Einkaufswagen kann angezeigt werden, einzelne Positionen können hinzugefügt oder entfernt werden. Beim Gang zur Kasse wird für jedes Element im Einkaufswagen der entsprechende Anforderungsprozess initiiert.

Neues Setup- und Konfigurationscenter

Einzelne oder mehrere Service Desk Instanzen können mittels eines neuen Web-Dashboards für die Systemsteuerung von Systemadministratoren auf einer gemeinsam genutzten Plattform zentral verwaltet werden. Nach der Erstellung der erforderlichen Instanzen, des Anwendungspools, der Anwendungen und Services können der Servicestatus, die Protokollierung und die Start-/Stoppaktivitäten für jede Service Desk Instanz verwaltet werden.

Zusätzliche Funktionen für vorhandene Produkte

LANDesk Management Information

In der neuen Version 7.5 werden Metriken, die aus verschiedenen Datenquellen erfasst und per Datasharehousing zusammengeführt werden, jetzt als Trenddiagramme mit Schwellenwert-Indikatoren für die Serviceleistung ausgegeben. Diese Trenddiagramme können alle über die LANDesk Web-Access Benutzeroberflächen (LANDesk Web Desk, LANDesk Self Service und LANDesk Mobile Web Desk) angezeigt werden. Wie effizient die IT Abteilung die Geschäftsziele unterstützt und ob Unregelmäßigkeiten über einen bestimmten Datumsbereich aufgetreten sind, können so auf einen Blick erfasst werden. Unter Einbeziehung externer Datenquellen können Trenddaten unter neuen Blickwinkeln verglichen werden.

Erstellt von: Aline Diesperger – Assistentin der Geschäftsführung
Magelan GmbH
Clarita-Bernhard-Str. 25
D – 81249 München

LANDesk Web Desk, Self Service und Service Desk Konsole

Die Erfahrungswerte von Supportmitarbeitern und End Usern hat LANDesk zur Verbesserung und Erweiterung im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit des Web Desk, des Self Service und der Konsole verwendet. Die wichtigsten Verbesserungen sind hierbei Mehrsprachigkeit für sortierte Listen und Referenzlisten, separate Systemstartseiten für Self Service und Web Desk und separate und konfigurierbare Self Service Hilfeseiten. Zudem werden E-Mails jetzt als Anhangtyp .eml angehängt.

Auch die bestehenden Out-of-the-Box Inhalte des Incident Managements wurden von LANDesk erweitert und verbessert, so gibt es z.B. erweiterte Konsolen Dashboards und neue Funktionen in den Incident-Prozessen.

LANDesk Service Desk 7.5 wurde von der Pink Elephant Organisation nach der Erfüllung der PinkVERIFY 3.1 Anforderungen in 15 ITIL Prozessen zertifiziert. Darüber hinaus hat LANDesk Service Desk 7.5 die Vorgaben für die OGC ISS-Compliance „Process Compliant – Bronze Level“ für eben diese 15 Prozesse erfüllt.