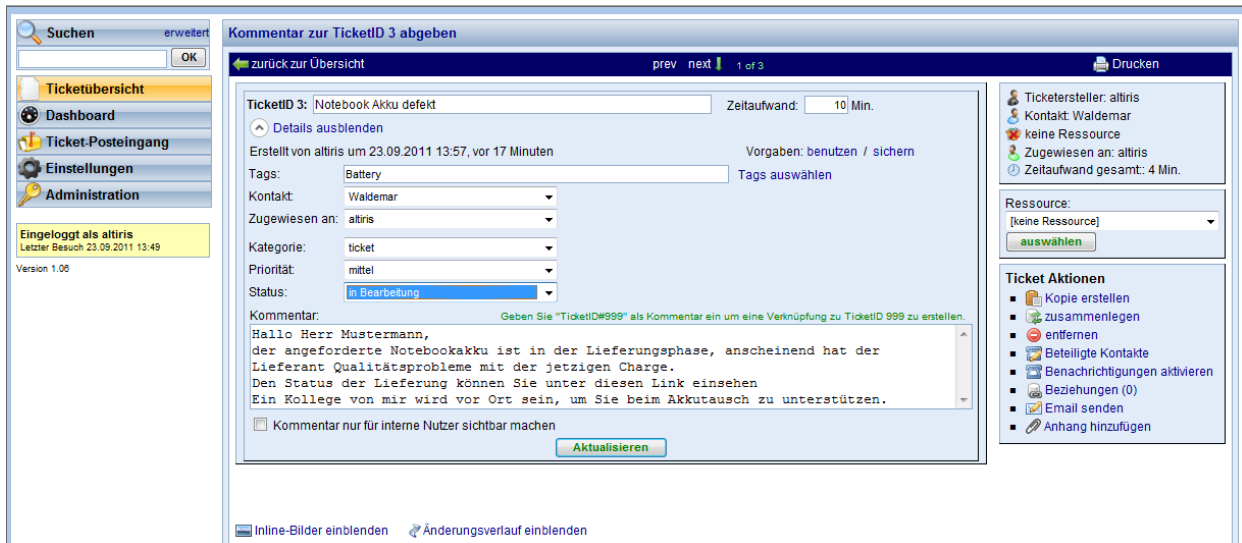


Small Business HelpDesk

Sie benötigen ein ITIL konformes Ticketsystem, welches Ihren Mitarbeitern und Kunden eine Plattform zur Erfassung der eingehenden Störmeldungen und Verwaltung von Anfragen bietet?

Der Small Business HelpDesk deckt genau diese Anforderungen ab. Ursprünglich haben wir unser Ticketsystem für den Einsatz zusammen mit der IBN Small Business Management Suite (SBMS) oder Symantec Altiris Client Management Suite (CMS) entwickelt. Bereits bei der Installation verbindet sich der Small Business HelpDesk mit bestehenden SBMS oder Altiris CMS Umgebungen und deren Datenbanken, um dem HelpDesk Mitarbeiter die Inventur- oder Asset-Daten, bei der Ticketerstellung und Bearbeitung anzuzeigen.

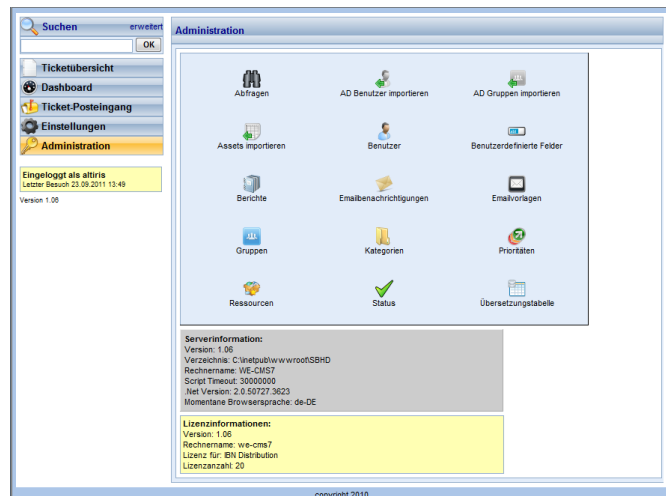
Natürlich kann der Small Business HelpDesk auch als Stand-Alone Lösung betrieben werden



The screenshot displays the 'Kommentar zur TicketID 3 abgeben' (Add comment to TicketID 3) interface. The main content area shows ticket details for 'TicketID 3: Notebook Akku defekt' with a time estimate of 10 minutes. It includes fields for tags (Battery), contact (Waldemar), assignee (altiris), category (ticket), priority (mittel), and status (in Bearbeitung). A comment box contains a message about a defective laptop battery and a link to another ticket (999). The right sidebar shows user information (altiris), resource selection, and a list of actions like 'Kopie erstellen' and 'zusammenlegen'. The left sidebar shows navigation options like 'Suchen', 'Ticketübersicht', and 'Administration'.

Hauptfunktionen

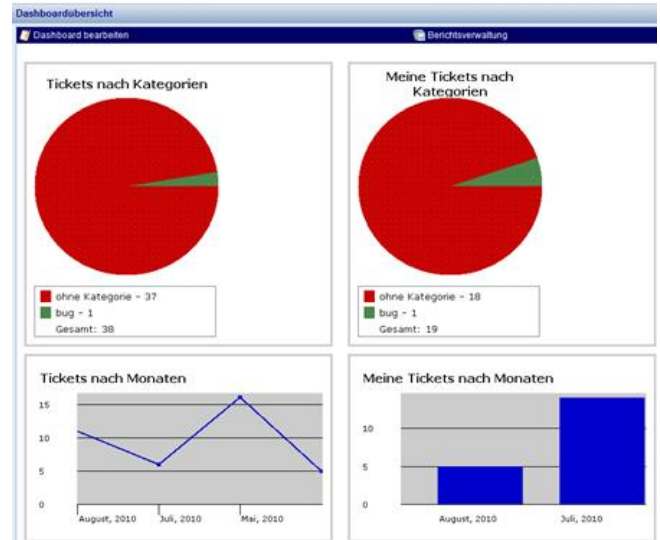
- Erstellung, Bearbeitung und Zuweisung von Störmeldungen und Anfragen manuell oder per E-Mail
- Umfangreiche Berichterstellung inklusive Dashboards
- Einbindung von Fremddaten
- Gruppenbasierte Rechteverwaltung
- Active Directory Import
- Import aller benutzerbezogenen Ressourcendaten
- Externe Konnektoren
- Frei definierbare Felder, Sichten, Statis und Kategorien
- WYSIWYG Editor
- Multilingual



The screenshot shows the 'Administration' interface with a grid of icons for various management tasks: Abfragen, AD Benutzer importieren, AD Gruppen importieren, Assets importieren, Benutzer, Benutzerdefinierte Felder, Berichte, Emailbenachrichtigungen, Emailvorlagen, Gruppen, Kategorien, Prioritäten, Ressourcen, Status, and Übersetzungstabelle. Below the grid, there are sections for 'Serverinformationen' (Version 1.06, Verzeichnis: C:\inetpub\wwwroot\SBHD, Rechnername: WE-CMS7, Script Timeout: 30000000, .Net Version: 2.0.50727.3623, Momentane Browsersprache: de-DE) and 'Lizenzinformationen' (Version: 1.06, Rechnername: we-cms7, Lizenz für: IBN Distribution, Lizenzanzahl: 20). The left sidebar shows navigation options like 'Suchen', 'Ticketübersicht', 'Dashboard', 'Ticket-Posteingang', 'Einstellungen', and 'Administration'.

Ihre Vorteile:

- Kostengünstige Anschaffung eines effektiven Ticketsystems
- Einfache Installation, Implementierung und Wartung
- Übersichtlich und dadurch einfach intuitiv bedienbar
- Sofort einsetzbares Informationswerkzeug für das Management und die Bearbeitung von Helpdesk Vorgängen
- Erhöhte Performance und Skalierbarkeit durch eine webbasierte Oberfläche, die auf .NET basiert und von jedem beliebigen Ort aus zugänglich ist
- Vereinfachte Kommunikation durch Anbindung von Konnektoren an andere Produkte und Datenquellen
- Effizienzsteigerung durch gemeinsam genutzte Daten aus anderen Umgebungen wie SBMS, Altiris CMS, SCCM und weitere...
- Einfach zu erstellende Berichte inklusive Dashboards
- Concurrent-User-Lizenzmodell



Systemvoraussetzungen

- Windows 2003 SP2 Server oder höher
- Microsoft SQL 2005 SP2 Express Edition oder höher
- Internet Information Server 6.0 oder höher
- Microsoft .Net Framework
- TCP/IP Netzwerk
- Gängige Webbrowser werden unterstützt (Firefox, Internet Explorer)
- 32Bit oder 64Bit System

Bezugsquelle



IBN DISTRIBUTION GMBH

BERLIN - KARLSRUHE - WUPPERTAL
 - Ihr Altiris Distributor -
 für Deutschland, Österreich und die Schweiz
 Siemensstrasse 23
 D-76275 Ettlingen
 Tel: +49 (0) 7243 52 32 399
 Fax: +49 (0) 7243 52 32 403
 Email: helpdesk@ibn-distribution.de
 Web: www.ibn-distribution.de

ID	Bericht	Diagrammtyp	Sichtbar für	Daten zeigen	Bearbeiten	Entfernen
7	Hours by Org, Year, Month	Datentabelle	Benutzer: admin	Daten	bearbeiten	entfernen
9	Meine Tickets nach Kategorien	Tortendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
10	Meine Tickets nach Monaten	Balkendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
11	Meine Tickets nach Prioritäten	Tortendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
12	Meine Tickets nach Status	Tortendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
13	Ticketbeiträge der letzten 24 Stunden	Datentabelle	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
6	Tickets nach Benutzern	Datentabelle	Gruppe: org1	Daten	bearbeiten	entfernen
3	Tickets nach Kategorien	Tortendiagramm	Jedermann	Daten	bearbeiten	entfernen
4	Tickets nach Monaten	Linendiagramm	Gruppe: org1	Daten	bearbeiten	entfernen
2	Tickets nach Prioritäten	Tortendiagramm	Gruppe: org1	Daten	bearbeiten	entfernen
1	Tickets nach Status	Tortendiagramm	Gruppe: org1	Daten	bearbeiten	entfernen
5	Tickets nach Tagen (innerhalb eines Jahres)	Linendiagramm	Benutzer: Phong	Daten	bearbeiten	entfernen

id	markieren	Betreff	Kategorie	Berichtet von	Kontakt	Berichtet am	Priorität	Zugewiesen an	Status	aktualisiert von	aktualisiert am
165	<input type="checkbox"/>	Office Installationen	SW Service	Müller	Schneider	27.08.2010 19:01	niedrig	Mustermann	neu	IT Max Diermer	01.09.2010 12:32
163	<input type="checkbox"/>	Rechnerabsturz	Akut	Schneider	admin	28.08.2010 12:05	hoch	Administrator	neu	IT Max Diermer	01.09.2010 12:32
154	<input type="checkbox"/>	Tonerwechsel	HW Service	Chung	Chung	24.08.2010 20:50	mittel	Frenz	neu	Lager-Pater Frenz	01.09.2010 12:32
152	<input type="checkbox"/>	Notebook Akku defekt	HW Service	SW Service	SW Service	24.08.2010 13:13	hoch	Celabi	in Bearbeitung	Lager-Pater Frenz	01.09.2010 12:32
151	<input type="checkbox"/>	Lizenz	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 19:07	mittel	admin	neu	SW Service	23.08.2010 18:03
150	<input type="checkbox"/>	Webset	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 19:07	mittel	admin	neu	SW Service	23.08.2010 17:45
149	<input type="checkbox"/>	NET-IV	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 19:07	mittel	SW Service	neu	SW Service	23.08.2010 17:21
148	<input type="checkbox"/>	Ticketm Umben	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 18:58	mittel	SW Service	neu	Chung	24.08.2010 19:14
147	<input type="checkbox"/>	Knowle	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 18:58	mittel	SW Service	neu	SW Service	06.08.2010 16:42
146	<input type="checkbox"/>	große F getraue	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 18:58	mittel	admin	neu	janf	08.23
145	<input type="checkbox"/>	Feldan Ticket	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 18:46	mittel	admin	neu	janf	30.07.2010 09:03
144	<input type="checkbox"/>	Regiele	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 18:46	mittel	SW Service	neu	SW Service	29.07.2010 15:45
143	<input type="checkbox"/>	Bugrep	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 18:44	mittel	admin	neu	janf	28.07.2010 13:59
142	<input type="checkbox"/>	Farber	SW Service	Phong	big	25.08.2010 18:44	mittel	admin	neu	SW Service	28.07.2010 13:14
141	<input type="checkbox"/>	SMPD	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 18:44	mittel	admin	neu	SW Service	28.07.2010 13:07
138	<input type="checkbox"/>	Anders	SW Service	Phong	Chung	25.08.2010 18:44	mittel	Chung	Hold	SW Service	29.07.2010 15:47
137	<input type="checkbox"/>	Bugrep	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 18:44	mittel	admin	neu	Chung	21.08.2010 14:56
136	<input type="checkbox"/>	PDF 3 spliche	SW Service	Phong	th	25.08.2010 13:13	mittel	Chung	neu	SW Service	29.07.2010 15:38
134	<input type="checkbox"/>	Run hal	SW Service	Phong	admin	25.08.2010 13:13	mittel	admin	neu	SW Service	27.07.2010