LANDESK Service Desk 7.8 verbessert das Benutzererlebnis durch zusätzliche kontextbasierte Fähigkeiten

LANDESK Service Desk 7.8 verbessert das Benutzererlebnis durch zusätzliche kontextbasierte Fähigkeiten

Neue Version bietet intuitive Benutzeroberfläche und leistungsstarke kontextbasierte IT-Service-Funktionalitäten
LANDESK, weltweit führender Anbieter von benutzerorientierten IT-Lösungen, ergänzt mit der neuen Version Service Desk 7.8 seine prozessorientierte Service-Management-Plattform um neue Schnittstellen und Funktionen.
Service Desk 7.8 bietet neue IT-Support- und Endbenutzer-Funktionalitäten, die das moderne plattformübergreifende, mobile und Desktop-personalisierte Benutzererlebnis weiter steigert. Darüber hinaus bietet diese Version eine Reihe von Kontextinformationen und Aktivitätsverbesserungen an, die der IT mehr als nur Daten vermitteln. Den Support-Mitarbeitern an jedem Ort, zur richtigen Zeit und im Kontext Informationen und Aktionsfunktionalitäten bereitzustellen, ermöglicht der IT schneller und exakter zu reagieren und hilft dem Support ein besseres Nutzungserlebnis zu schaffen und die Zufriedenheit zu verbessern.
Die wichtigsten Features von Service Desk 7.8 auf einen Blick:
- Attraktiver, intuitiver IT-Support-Arbeitsplatz
Diese neue plattformübergreifende Schnittstelle, die über mobile Apps, mobile und Desktop-Browser erhältlich ist, ermöglicht Support-Mitarbeitern an jedem Ort und auf jedem Gerät mit Service-Desk-Prozessen zu interagieren. Diese hochgradig visuellen, rollenbasierten Einblicke ermöglicht es den Service-Desk-Mitarbeitern Problem-, Change- oder Request-Prozesse zu starten oder fortzuführen und bietet den IT-Mitarbeitern eine moderne und attraktive Arbeitsweise.
- Neue Self Service-Dashboards
Mit LANDESK Self Service erstellte Dashboards sind automatisch im neuen LANDESK Workspace verfügbar und bieten ein optisch ansprechendes Self Service-Erlebnis. Das bedarfsgerechte Design zeigt Anwendern ein optimiertes Erscheinungsbild aller Geräte und Formfaktoren.
- Verbessertes Terminmanagement
Das Service-Desk erhöht die Effizienz des Supports, indem Benutzer Terminanfragen an die Kalender Dritter senden können. Das verbesserte Terminmanagement ist Teil eines definierten Prozesses und ermöglicht den Support-Mitarbeitern, sich auf die Lösung von Problemen zu konzentrieren und die Systeme am Laufen zu halten.
- Zusätzliches dynamisches Kontextwissen
Die Support-Mitarbeiter werden automatisch auf Ratschläge aus früheren Aktivitäten aufmerksam gemacht, wenn sie mit den Endanwendern kommunizieren. So können sie eine schnellere und exaktere Unterstützung gewährleisten.
- Neue kontextbasierte Telefonie-Integration
Durch die enge Anbindung von Support-Aktivitäten an das Telefon können Support-Mitarbeiter vor oder während eines Telefongesprächs Anrufzeiten verfolgen, Anruferdetails einsehen oder einen kundenspezifischen Support-Prozess anstoßen.
- Termin- Support-Paket
Service Desk bietet Administratoren eine neue Art von Kontakt-Modell, um mit Endnutzern in Kontakt zu treten. Es ermöglicht Endanwendern über den Self Service individuelle Termine mit den IT-Mitarbeitern zu buchen und IT-Mitarbeitern einen terminbasierten Support-Service zu betreiben.
"Als wir nach einer Lösung suchten, legten wir Wert darauf, dass das Vorantreiben des internen Einsatzes genauso wichtig sein sollte, wie umfangreiche Funktionalität und hohe Leistungsfähigkeit", sagt Kevin Gardiner, Projektleiter bei Police Scotland ITConnect. "Service Desk 7.8 stellt eine benutzerfreundliche Umgebung zur Verfügung, die Endanwendern erlaubt ihre eigenen Anforderungen zu lösen. Zugleich liefert sie dem IT-Support reichhaltige Funktionalitäten durch Leistungsangebote wie dynamische Fenster."
Über LANDESK
LANDESK ist der weltweit führende Anbieter von benutzerorientierten IT-Lösungen für die Integration und Automatisierung des System-, Security, Mobility-, Asset- und IT Service Managements. LANDESK-Lösungen verhelfen Benutzern zu größtmöglicher Produktivität und versetzen IT-Abteilungen in die Lage, die schnell wachsenden Bedürfnisse der Benutzer und die Notwendigkeit kritische Assets und Daten zu schützen, in Einklang zu bringen. LANDESK mit Sitz in Salt Lake City (Utah/USA) betreibt Niederlassungen rund um den Globus. Nähere Informationen finden Sie unter www.landesk.com.

PUBLIC RELATIONS PARTNERS
Gesellschaft für Kommunikation mbH
Rieke Bönisch / Rayna Topalska
Bleichstraße 5
61476 Kronberg im Taunus
Tel.: 0 6173 - 92 67 - 40
Fax: 0 6173 - 92 67 - 67
boenisch@prpkronberg.com
www.prpkronberg.com
<img src="http://www.pressrelations.de/new/pmcounter.cfm?n_pinr_=585667" width="1" height="1">

Pressekontakt

LANDESK

60528 Frankfurt am Main

Firmenkontakt

LANDESK

60528 Frankfurt am Main

Erleben Sie mit LANDESK Total User Management die Vorteile eines vollständig integrierten Benutzer-, Sicherheits-, Service- und Mobilitätsmanagements aus erster Hand!