

HELPDESK MANAGEMENT

INTRASCOUT by ORBCOM

A solução INTRASCOUT da ORBCOM surgiu com a necessidade crescente de uma gestão estruturada da equipa de TI.

Para tal, desenvolveu uma ferramenta que integra e colmata algumas das falhas mais comuns nas organizações, e que resulta da experiência da ORBCOM em projectos reais e do conhecimento efectivo dos maiores desafios que as organizações enfrentam nesta área.

O INTRASCOUT é uma plataforma web que automatiza as tarefas relacionadas com as áreas de Helpdesk, Inventário e Monitorização.

**CONTROLE, SIMPLIFIQUE
E OPTIMIZE TODO O
PROCESSO DE HELPDESK
DA SUA ORGANIZAÇÃO**

FUNCIONALIDADES

Interface Web

Integração com software de monitorização de terceiros (Web Services)

Suporte a múltiplas línguas

Ticket From Mail

One Click Help

Single Sign On

Agente de Recolha Informação

Compatibilidade browsers

HELPDESK

Com o objectivo de implementar alguns conceitos básicos de ITIL no contacto com os utilizadores, o INTRASCOUT disponibiliza sobre uma plataforma web, um acesso fácil para utilizadores e técnicos de helpdesk. O INTRASCOUT permite categorizar os problemas e obter relatórios de performance. No final da resolução, o utilizador tem a possibilidade de enviar feedback e assim obter métricas de satisfação.

Para os problemas recorrentes existe uma base de conhecimentos customizável para ajudar o utilizador a fazer o despiste de problemas, reduzindo assim a carga sobre os técnicos.

INVENTÁRIO DE EQUIPAMENTOS EM REDE

O INTRASCOUT, através de scans activos ou agentes, executa a recolha de informação sobre os seus equipamentos em rede, permitindo-lhe conhecer:

- Software instalado ou em falta
- Estado do Anti-vírus
- Hardware instalado

Para cada um destes itens é guardado histórico, de forma a que possa detectar quaisquer alterações no hardware ou software instalado.

MONITORIZAÇÃO

Sobre os dados recolhidos no inventário é possível definir alertas para a falta de espaço em disco, software instalado ou em falta, estado do serviço/processo e do anti-vírus.

REQUISITOS

SERVIDOR

- Windows Server 2003 ou superior
- Microsoft SQL 2005/2008 ou superior
- NET Framework 3.5
- 600 MB de espaço em disco

CLIENTES

- Internet Explorer 7.0
- Safari
- Firefox
- Google Chrome

PORTO

Alameda Futebol Clube de Infesta,
29 a 47
4465-141 S. Mamede Infesta
TEL.: (+351) 225 400 069
FAX.: (+351) 225 400 219

LISBOA

Pólo Tecnológico de Lisboa
Estrada do Paço do Lumiar, Lote 1
Sala 112 A
1600-546 Lisboa
TEL.: (+351) 217 101 154
FAX.: (+351) 217 101 103

LONDRES

Level 33
25 Canada Square
Canary Wharf
London E14 5LQ
TEL.: +44 (0) 207 038 8291
FAX.: + 44 (0) 207 038 8100

WEB

geral@orbcom.pt
www.orbcom.pt

Siga-nos em 
www.facebook.com/orbcom