



MODUŁY

- Inwentaryzacja sprzętu
- Inwentaryzacja oprogramowania
- Zarządzanie licencjami
- Zarządzanie zasobami
- Dokumentacja
- Zarządzanie systemami
- Zdalne sterowanie
- Dystrybucja oprogramowania
- Dystrybucja systemów operacyjnych
- Zarządzanie poprawkami
- Helpdesk
- Zarządzenie serwisem
- Zintegrowane raportowanie
- DeskCenter.WEB

DeskCenter[®] Management Suite

BEST PRACTICE IT-MANAGEMENT

Aplikacja DeskCenter Management Suite optymalizuje wielką liczbę zadań administracyjnych wewnątrz całej organizacji IT. Za pomocą systemu DeskCenter Management Suite wszystkie stacje robocze, serwery, zasoby, konfiguracje i aplikacje są administrowane w sposób efektywny z jednego punktu centralnego. Integracja modułów w jednym interfejsie użytkownika/aplikacji umożliwiła szybką i efektywną pracę. Rozwiązanie to daje się bez problemu zintegrować z istniejącą infrastrukturą IT. Wysokiej jakości inwentaryzacja sprzętu i oprogramowania w całym przedsiębiorstwie tworzy przy tym spójną bazę danych stanowiącą podstawę do profesjonalnego zarządzania cyklem życia IT. Oszczędza czas informatyków i umożliwia wykonanie zadań oraz procesów w sposób szybki i niezawodny.

INWENTARYZACJA SYSTEMÓW

Inwentaryzacja sprzętu i oprogramowania jest warunkiem koniecznym do efektywnego i długoterminowego zarządzania systemami IT. Ponieważ systemy IT podlegają ciągłym zmianom w ciągu całego cyklu ich życia, tylko

produktów w przedsiębiorstwie wymagających licencji. Automatyczne rozpoznawanie produktów wymagających oraz niewymagających posiadania licencji pozwala na kompletne audyty SAM za pomocą niewielu kliknięć. W ten sposób udaje się w kilka minut uzyskać kompletny przegląd wszystkich zainstalowanych w organizacji produktów wraz z wykorzystywanymi przez nie licencjami.

ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

Już podczas ewidencji każdego zasobu (systemu, użytkownika itp.) można rejestrować związane z nim ważne informacje.

DESKCENTER MANAGEMENT SUITE - GŁÓWNE ZALETY

- ✓ szybkie wdrożenie i prosta obsługa
- ✓ przejrzysty i adaptowalny interfejs użytkownika
- ✓ spójne zarządzanie, sterowanie i kontrola w jednej aplikacji
- ✓ niskie wymagania dla systemów i zasobów
- ✓ otwarta baza danych SQL (koncepcja CMDB)
- ✓ zgodność z ITIL
- ✓ doskonały stosunek ceny do wydajności
- ✓ bezpieczeństwo prawne i pewność planowania

OPINIA KLIENTA

„Za pomocą programu DeskCenter Management Suite zarządzamy skutecznie całą naszą siecią IT. Oszczędność czasu jest ogromna. Koszty wydane na zakup tego produktu zwracają się już po krótkim czasie dzięki doskonałemu stosunkowi ceny do wydajności.”

Thomas Köhnlein
Regens/Wagner/Stiftungen

zautomatyzowana inwentaryzacja pozwala na utrzymanie stanu zgodnego z faktycznym. Program DeskCenter Management Suite zbiera w tym celu wszelkie informacje dotyczące sprzętu i oprogramowania systemów komputerowych. Do ujęcia komponentów, takich jak np. systemy Linux, drukarki, przełączniki itp., stoją do dyspozycji elastyczne metody inwentaryzacji z wykorzystaniem SNMP.

ZARZĄDZANIE LICENCJAMI

Już podczas inwentaryzacji oprogramowania zostają ujęte wszystkie produkty zainstalowane na stacjach klienckich. Dzięki elastycznym regułom dla aplikacji, skanów plików czy też systemów operacyjnych istnieje następnie możliwość ewidencji wszystkich

Należą do nich: dane umowy, zakup i jego koszty, leasing i amortyzacja, pracownicy serwisowi, dostawcy i partnerzy serwisowi, centra kosztów, lokalizacje i pomieszczenia, segmenty sieci i przyłączenia, jak również poszczególne oddziały firmy.

ROZSZERZENIE DOKUMENTOWE

Ten moduł rozszerza zarządzanie zasobami dotyczącymi systemów, komponentów i użytkowników o możliwość zapisywania dowolnych dokumentów w bazie danych. Każdemu zasobowi przyporządkowanych zostaje wiele dokumentów, zaś z każdym dokumentem może zostać powiązane dowolnie wiele systemów, komponentów i użytkowników.





OPINIA KLIENTA

„Podczas prezentacji produktu pracownicy firmy DeskCenter Solutions AG przekonali nas o zorientowaniu na klienta oraz dobrej pomocy technicznej na miejscu, co dodatkowo utwierdziło nas w decyzji o zakupie aplikacji DeskCenter Management Suite. Program ten wspiera zasady bezpieczeństwa dla banków i oferentów usług finansowych. Ponadto pracownicy tej firmy pomagali nam aktywnie przy wdrażaniu systemu.”

Wolfgang Krause
Kreissparkasse Döbeln

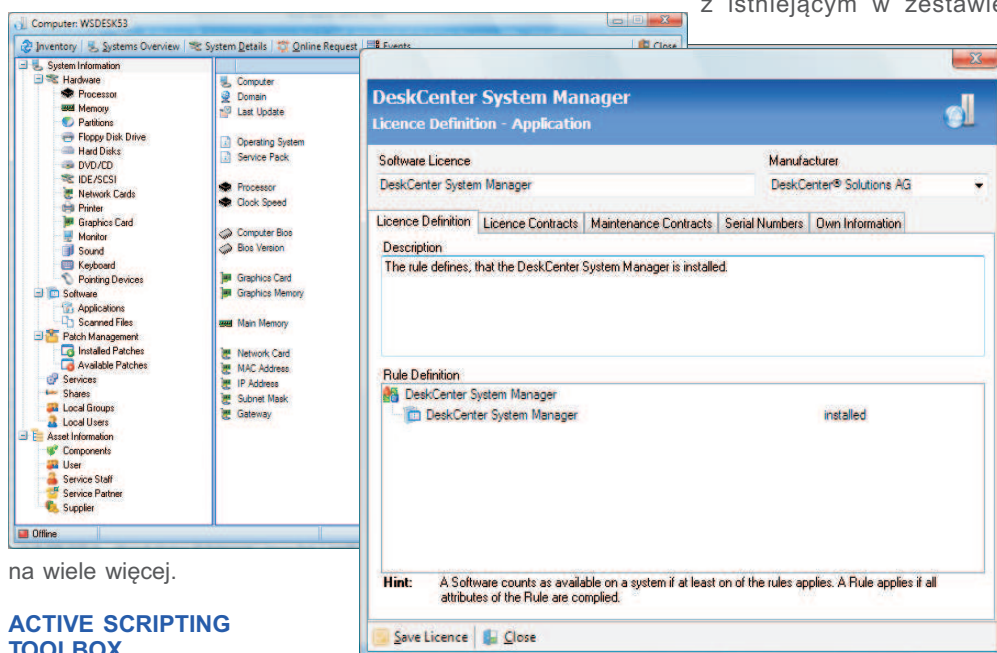
REFERENCJE

- Volkswagen
- Deutsche Post
- Honeywell
- Porsche
- CHANEL
- BAYER
- Hoffmann-La Roche
- HansGrohenad
- PricewaterhouseCoopers
- Lufthansa

i ponad 600 innych firm obsługujących ponad 200 000 stanowisk

ZARZĄDZANIE SYSTEMAMI

Jeśli zaistnieje konieczność interwencji w konfigurację systemu, może się to odbyć szybko i niezawodnie za pomocą modułu do zarządzania systemami. Pozwala on między innymi na kończenie dotychczasowych bądź uruchamianie nowych procesów, konfigurowanie usług, usuwanie zadań drukowania i



na wiele więcej.

ACTIVE SCRIPTING TOOLBOX

Technologia Active Scripting jest szeroko rozpowszechnionym narzędziem pomocniczym stosowanym przez wielu administratorów. Menedżer Systemów optymalizuje użycie skryptów za pomocą narzędzia Active Scripting Toolbox. Wykorzystując język skryptowego VBS (Visual Basic Script) można tworzyć własne rozszerzenia modułu Zarządzania Systemami.

ZDALNE STEROWANIE

Aplikacja DeskCenter Management Suite integruje w tym celu narzędzie do zdalnego sterowania na bazie programu UltraVNC. Funkcje do dystrybucji agentów UltraVNC są wbudowane w moduł zarządzania systemami. Pozwala to na instalację usługi UltraVNC na systemach klienckich bezpośrednio z systemu DeskCenter. Alternatywnie istnieje także możliwość nawiązania połączenia z systemem docelowym bez konieczności instalacji agenta UltraVNC.

DYSTRYBUCJA SYSTEMÓW OPERACYJNYCH

Zautomatyzowana instalacja kompletnych systemów operacyjnych za pomocą programu DeskCenter Management Suite oszczędza kosztowny czas działu IT i uwalnia związane z tym zasoby. Ponadto narzędzia do dystrybucji systemów operacyjnych integrują się w pełni z istniejącym w zestawie

zarządzaniem klientami i serwerami. Właśnie dzięki współdziałaniu z modułem dystrybucji oprogramowania możliwa jest w ten sposób kompletna konfiguracja systemu serwowego począwszy od systemu operacyjnego a skończywszy na potrzebnych aplikacjach. Do funkcji tego modułu zaliczają się wbudowana i kompletnie zautomatyzowana dystrybucja systemów operacyjnych firmy Microsoft od Windows NT do Vista, instalacja innych systemów operacyjnych i tworzenie ich obrazów, zarządzanie kluczami instalacyjnymi i aktywacyjnymi poprzez adresy MAC, kompletnie zintegrowana konfiguracja plików do nienadzorowanej instalacji ze wspomaganiami sterowników włącznie, jak również dystrybucja za pomocą płyt CD/DVD, pamięci USB, obrazów ISO, wbudowanego serwera PXE lub alternatywnie serwera TFTP/DHCP/PXE.



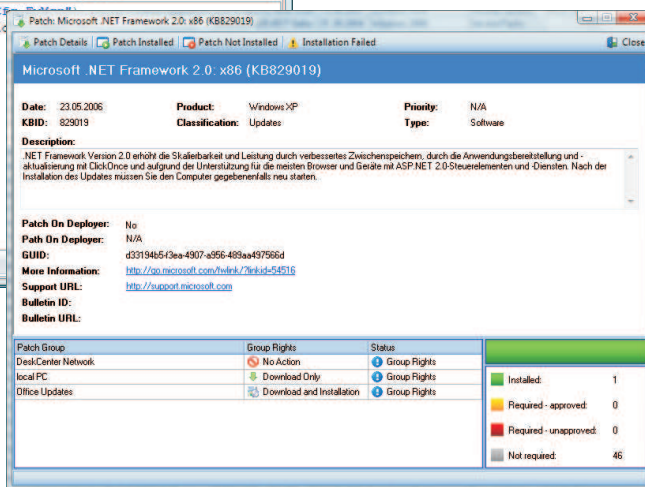
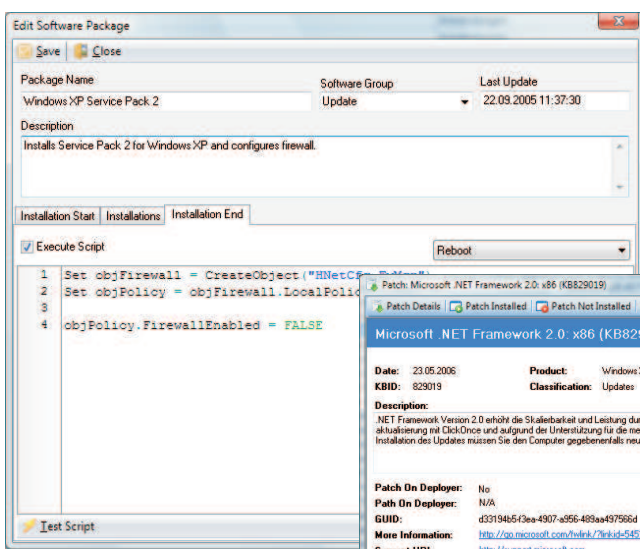
DYSTRYBUCJA OPROGRAMOWANIA

Program DeskCenter Management Suite wspomaga popularne metody instalacji, takie jak instalacja pakietów MSI, standardowe programy instalacyjne oraz instalacja sterowników z użyciem plików INF. Różne instalacje mogą być przy tym skupiane w jednym pakiecie instalacyjnym. Następnie za pomocą reguł systemowych pakiety te mogą być instalowane, deinstalowane lub aktualizowane. Jeżeli wymagania na istniejących systemach ulegną zmianie lub dodane zostaną nowe, wówczas dochodzi do automatyzacji

komponentów, dostęp do punktu dystrybucji oprogramowania jest wymagany.

ZARZĄDZANIE POPRAWKAMI

DeskCenter Management Suite oferuje funkcje do zarządzania poprawkami, pozwalające na aktualizację wszystkich administrowanych systemów. Aktualizacje ściąga się za pomocą usługi Workflow wg definiowalnego planu czasowego lub w razie potrzeby także niezwłocznie i zapisywane w centralnym punkcie dystrybucji oprogramowania. Agent SDI skanuje każdy system w sieci i wykrywa brakujące poprawki. W ten sposób program DeskCenter Management Suite gwarantuje optymalny i dostosowany do potrzeb system dystrybucji aktualizacji, ponieważ ściąga i instalowane są tylko te poprawki, które zostały przez



cznej aktywacji zbioru predefiniowanych reguł, pozwalających na instalację zawartych w nich pakietów oprogramowania. W razie potrzeby instalacje są sterowane czasem oraz mogą być połączone z akcjami zaprogramowanymi na bazie skryptów VBScript. Instalacja pakietów oprogramowania odbywa się w oparciu o redundantne punkty dystrybucji oprogramowania. Są to udostępnienia sieciowe lub adresy URL. W ten sposób instalacje w rozproszonych lokalizacjach są bardziej efektywne, natomiast mniejsze lokalizacje nie wymagają własnych serwerów jako źródeł instalacji. W razie potrzeby istnieje możliwość tymczasowego zapisywania zasobów instalacyjnych na stacjach klienckich. Dzięki temu, w przypadku gdy zaistnieje konieczność doinstalowania

agenta SDI uznane jako wymagalne. Systemy mogą być podzielone na grupy z różnymi prawami do instalacji poprawek, aktualizacje mogą być instalowane/deinstalowane o każdym czasie. Ze szczegółowych sprawozdań można odczytać, jakie poprawki są zainstalowane bądź niezainstalowane i na jakich systemach. Dzięki zarządzaniu poprawkami aplikacja DeskCenter Management Suite oferuje zautomatyzowaną i bazującą na regułach dystrybucję aktualizacji i zapewnia w ten sposób wysoki stopień niezawodności systemów operacyjnych i aplikacji użytkowych.

OPINIA KLIENTA

„Temat oprogramowania do zarządzania zasobami IT był przez długi czas w naszych planach. W końcu znaleźliśmy rozwiązanie, które odpowiada naszym wymaganiom spójnego i kompletnego zarządzania i to za rozsądną cenę.”

Egbert Petzold
Szpital St. Elisabeth und St. Barbara
Halle

O NAS

Skupiając zarówno wszystkich pracowników pomocy technicznej, jak i programistów w jednej lokalizacji oraz wcielając ich bezpośrednio w dalszy rozwój naszego produktu, dbamy o jak najlepsze wsparcie dla użytkownika oraz o szybką realizację rozwiązań. Aby zapewnić optymalną opiekę nad naszymi klientami, jesteśmy reprezentowani na całym świecie za pośrednictwem sprawnej sieci partnerów. Dzięki temu możemy zagwarantować naszym klientom także regionalnie niezawodną pomoc przy planowaniu, integracji oraz użytkowaniu naszych produktów.





WERSJA TESTOWA

Przetestuj DeskCenter Management Suite wraz z wszystkimi jej funkcjami.

[www.deskcenter-solutions.net/
form-download-softpoint.html](http://www.deskcenter-solutions.net/form-download-softpoint.html)

NAGRODA INNOWACYJNOŚCI

Aplikacja DeskCenter Management Suite otrzymała w roku 2007 nagrodę innowacyjności przyznaną przez niemiecką organizację Initiative Mittelstand jako „Najlepsze narzędzie do zarządzania systemami IT”.

KONTAKT

PRODUCENT:

DeskCenter Solutions AG

NIEMCY

tel. +49 (0) 341 30 85 45-0

fax +49 (0) 341 30 85 45-29

info@deskcenter-solutions.net

DYSTRYBUTOR W POLSCE:

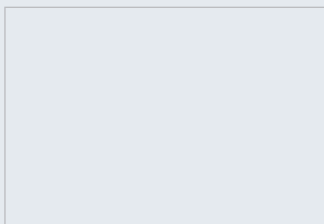
SoftPoint Spółka z o.o.

tel. +48 (22) 635 80 03

fax +48 (22) 635 69 50

sales@softpoint.com.pl

TWÓJ PARTNER:



HELPDESK

Aby mieć możliwość oceny zachodzących procesów a z drugiej ich dotrzymania w czasie, konieczna jest dobra dokumentacja i rejestracja przebiegów. Funkcję tę przejmują moduł Helpdesk. W jego postaci stoi do dyspozycji narzędzie do pracy, które umożliwia bezpośredni dostęp do danych pracownika oraz zasobu. System zarządzania wsparciem rejestruje zapytania serwisowe użytkowników oraz służy do tworzenia zleceń dla pracowników serwisowych. Dzięki temu zdarzenia powtarzające się mogą być opracowywane efektywnie i używane w nich zasoby są szybciej rozwiązywane. Wszystkie działy biorące udział w zdarzeniu zostają włączone do łańcucha procesu, co pozwala na wyraźne zwiększenie wydajności wsparcia. W ten sposób można też oszacować jakość świadczonych usług tworząc miejsce dla ulepszeń.

SZABLONY PRZEPIYU PRACY

Zapytania lub problemy, które są zgłaszane automatycznie lub bezpośrednio przez klienta w module Helpdesk, mogą być kategoryzowane już podczas ich tworzenia. Hierarchie kategorii mogą być definiowane w zależności od infrastruktury IT. Helpdesk wspomaga nie tylko ewidencję zgłoszeń i problemów, ale także zarządzanie załącznikami plikowymi lub procesami pracy. Dodatkowo istnieje możliwość rozliczania nakładu czasowego oraz kosztów związanych z realizacją poszczególnych zgłoszeń serwisowych. Moduł Helpdesk oferuje funkcje, które pozwalają na definiowanie przepływów pracy, procedur eskalacji oraz szablonów dla poczty e-mail i zgłoszeń serwisowych.

BAZA WIEDZY

Wiedza o zdarzeniach i awariach powinna być przekazywana od poszczególnego pracownika wsparcia technicznego do całego zespołu. Te informacje powinny być także dostępne dla użytkowników końcowych. W tym celu można je publikować w bazie wiedzy, dzięki której wspierana jest samopomoc oraz kompetencje użytkownika. Rozwiązanie problemu technicznego i zamknięcie danego zadania prezentowane jest użytkownikowi raportującemu dany problem techniczny na konsoli webowej. Dzięki temu osoba zgłaszająca problem do zespołu Helpdesk zostaje poinformowana o etapie prac oraz pomyślnym rozwiązaniu danego problemu technicznego.

ZARZĄDZANIE SERWISEM

Zarządzanie serwisem uzupełnia moduł zarządzania wsparciem użytkownika o funkcje terminarza, jak również o moduł planowania dla pracowników działu Helpdesk (harmonogram grupowy). W ten sposób można ustalać terminy dla pracowników serwisu i powiązać je z konkretnym systemem, komponentem, zgłoszeniem czy też użytkownikiem, tak by podział pracy pomiędzy pracownikami zespołu Helpdesk przebiegał przejrzysto, wydajnie i sprawnie. Powtarzające się zadania zarządzane są za pomocą terminów cyklicznych. Dzięki temu można dokonać dokładnego szacunku wszystkich prac związanych z określonym zasobem/zadaniem. Ponadto istnieje możliwość synchronizacji kalendarza z lokalnym profilem programu MS Outlook, przy czym odbywa się ona wedle wyboru jedno lub dwukierunkowo.

DESKCENTER.WEB

Dzięki rozwiązaniu DeskCenter.WEB program DeskCenter Management Suite oferuje interfejs WWW dla modułu zarządzania wsparciem technicznym. W ten sposób funkcje Helpdesk'u stoją do dyspozycji wszystkich użytkowników organizacji, tworzących zapytania.

RAPORTOWANIE

Wbudowany moduł raportowania umożliwia tworzenie raportów, np. od prostych sprawozdań kosztowych aż do dokumentów sprawozdawczości finansowej. W tym celu stoi do dyspozycji kreator raportów, który może być wykorzystywany także jako niezależna aplikacja.

INTEGRACJA

W przypadku, gdy istnieje struktura domenowa, można dokonać skatalogowania systemów PC, systemów serwerowych, jak również użytkowników za pośrednictwem usług ADS lub NDS. Systemy bez połączenia z domeną można ująć za pomocą ręcznego wpisu lub importu poprzez skan IP. Następnie systemy te mogą zostać zinwentaryzowane za pomocą różnorodnych metod (bez udziału agenta za pomocą usługi Windows, za pomocą skryptu logowania, inwentaryzacji jednoetapowej dla systemów bez połączenia sieciowego lub też za pomocą agenta SDI). Aplikacja DeskCenter Management Suite gromadzi wszystkie dane w otwartej bazie SQL zawierającej zrozumiałe nazwy, co ułatwia integrację z systemami obcymi (np. SAP).

www.deskcenter-solutions.net

DeskCenter® software, the DeskCenter® software logos and all other DeskCenter® software products are registered trademarks of the DeskCenter® Solutions AG. ©2007-2008 DeskCenter® Solutions AG. All rights reserved.

