



MODULY

- 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.POCKET

DeskCenter® Management Suite

BEST PRACTICE IT-MANAGEMENT

Aplikacja DeskCenter Management Suite optymalizuje wielką liczbę zadań administracyjnych wewnątrz organizacji IT. Za pomocą systemu DeskCenter Management Suite wszystkie stacje robocze, serwery, zasoby, konfiguracje i aplikacje są administrowane w sposób efektywny i zcentralizowany. Integracja wszystkich modułów w jednym interfejsie użytkownika/aplikacji umożliwia 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.

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 zautomatyzowana inwentaryzacja pozwala na utrzymanie stanu zgodnego z faktycznym. Program

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. Należą do nich: dane umowy, zakup i jego koszty, odpis i leasing, pracownicy serwisowi, dostawcy i partnerzy serwisowi, pozycje kosztowe, lokalizacje i pomieszczenia, segmenty sieci i przyłączenia, jak również oddziały.

DESKCENTER MANAGEMENT SUITE - GŁÓWNE ZALETY

- | | |
|--|---|
| ✓ szybko produktywna i prosta obsługa | ✓ wspomaganie wielu klientów |
| ✓ przejrzysty i elastycznie adaptowalny interfejs użytkownika | ✓ doskonały stosunek ceny do wydajności |
| ✓ spójne zarządzanie, sterowanie i kontrola w jednej aplikacji | ✓ bezpieczeństwo prawne i pewność planowania |
| ✓ otwarta baza danych (budowa wdg koncepcji CMDB) | ✓ angielsko-języczne (polsko-języczne???) wsparcie techniczne |

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

DeskCenter Management Suite zbiera w tym celu wszystkie 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 produktów w przedsiębiorstwie wymagających licencji. Automatyczne rozpoznawanie produktów wymagających oraz niewymagających posiadania licencji pozwala na kompletne audyty SAM za pomocą niewielu klików. W ten sposób udaje się w kilka minut uzyskać

ROZSZERZENIE DOKUMENTOWE

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

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 lub uruchamianie procesów, konfigurowanie usług, usuwanie zadań drukowania i na wiele więcej.





OPINIA KLIENTA

„Podczas prezentacji produktu pracownicy firmy DeskCenter Solutions AG udowodnili zorientowanie na klienta oraz dobrą pomoc techniczną na miejscu, co dodatkowo podkreśliło naszą decyzję 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.”

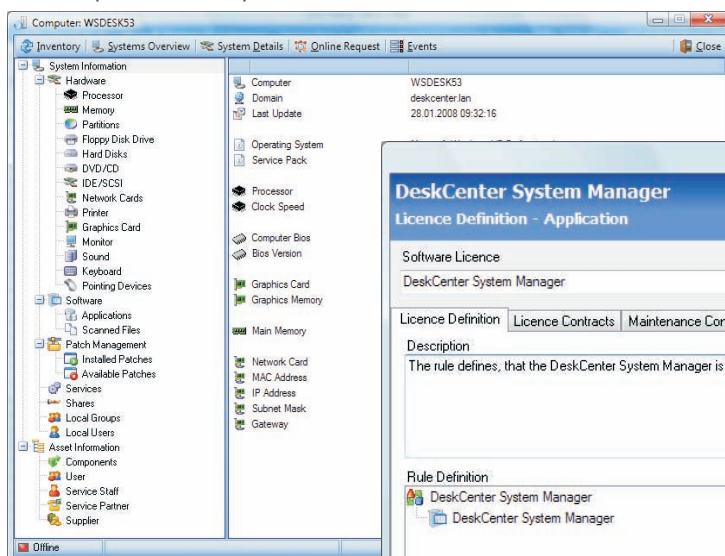
Wolfgang Krause
Kreissparkasse Döbeln

CUSTOMER SUCCESSES

- VW Retail GmbH
- Deutsche Post In Haus Service GmbH
- Diakonisches Werk Deutschland
- Staatliche Lotterieverwaltung Bayern
- Kinowelt GmbH
- Honeywell AG
- Regens-Wagner-Stiftungen
- Auto 5000 GmbH
- Porsche Zentrum Frankfurt
- Bayer Industry Services GmbH & Co. OHG
- Deutsche WertpapierService Bank AG
- F. Hoffmann-La Roche AG
- Kreissparkasse Döbeln
- REGE Motorenteile GmbH & CO. KG
- Krankenhaus St. Elisabeth & St. Barbara Halle

ACTIVE SCRIPTING TOOLBOX

Technologia Active Scripting jest szeroko rozpowszechnionym środkiem pomocniczym stosowanym przez wielu administratorów. Menedżer systemów optymalizuje użycie skryptów za pomocą narzędzia Active Scripting Toolbox. Z wykorzystaniem języka skryptowego VBS (Visual Basic Script) dają się w ten sposób tworzyć własne rozszerzenia



modułu zarządzania systemami.

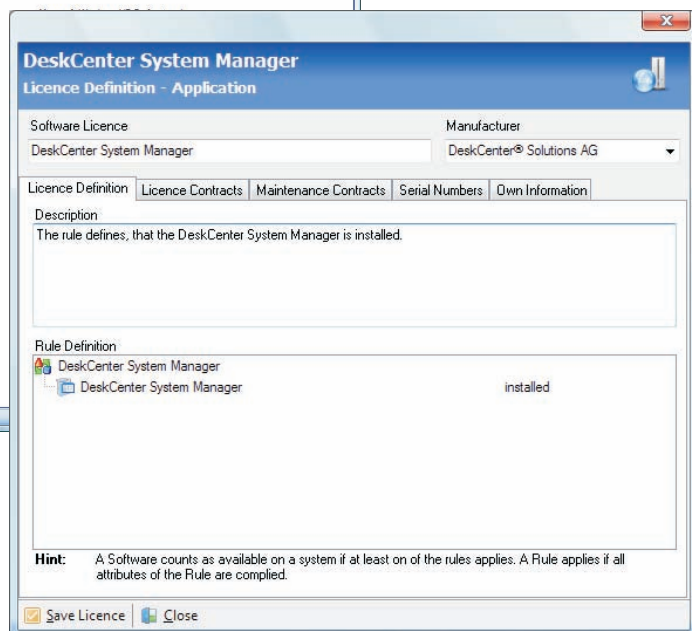
ZDALNE STEROWANIE

Aplikacja DeskCenter Management Suite integruje w tym celu narzędzie do wydajnego sterowania zdalnego 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 serwerowego 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 wspomaganie 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.



wane. Jeżeli wymagania na istniejących systemach ulegną zmianie lub dodane zostaną nowe, wówczas dochodzi do automatycznej 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 dystrybutory oprogramowania. Są to udostępnienia sieciowe lub adresy URL. W ten sposób instalacje w rozproszonych

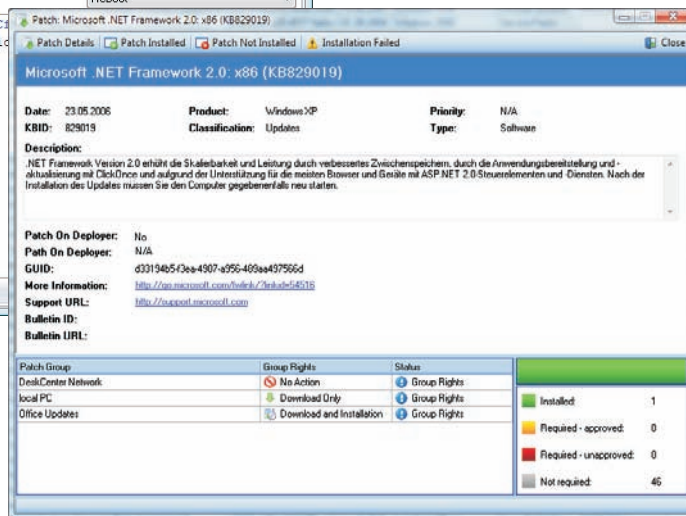
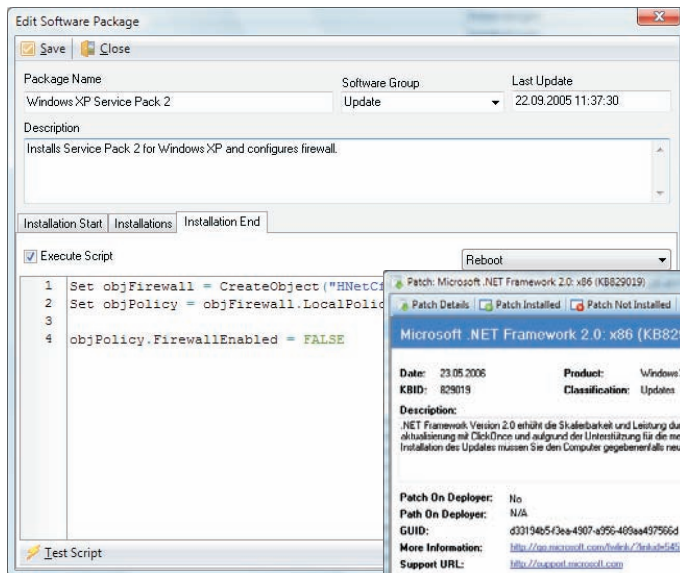
centralnym dystrybutorze oprogramowania. Agent SDI skanuje każdy system w sieci i wykrywa brakujące poprawki. W ten sposób program DeskCenter Management Suite gwarantuje optymalny i dostosowany do potrzeb system dystrybucji aktualizacji, ponieważ ściągane i instalowane są tylko te poprawki, które zostały przez 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

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

Krankenhaus St. Elisabeth und
St. Barbara Halle



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 dalszych komponentów, dostęp do dystrybutora oprogramowania nie jest wymagany.

ZARZĄDZANIE POPRAWKAMI

DeskCenter Management Suite oferuje funkcje do zarządzania poprawkami, pozwalające na aktualizację wszystkich administrowanych systemów. Aktualizacje ściągane są za pomocą usługi Workflow wdg definiowalnego planu czasowego lub w razie potrzeby także niezwłocznie i zapisywane na

i zapewnia w ten sposób wysoki stopień niezawodności systemów operacyjnych i aplikacji użytkowych.

HELPDESK

Aby mieć z jednej strony możliwość oceny zachodzących procesów i z drugiej ich dotrzymania w czasie, konieczna jest dobra dokumentacja przebiegów. Funkcję tę przejmuje 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

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

NAGRODA INNOWACYJNOŚCI

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

CONTACT

DeskCenter Solutions AG

Grassistr. 20
04107 Lipsk
Germany

Telefon +49 (0) 341- 30 85 45-0
Faks +49 (0) 341- 30 85 45-29

E-Mail info@deskcenter-solutions.net

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 zwalniane. 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 świadczonej usługi tworząc miejsce dla ulepszeń.

SZABLONY PRZEPŁYWU 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.

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. Powtarzające się zadania są zarządzane za pomocą terminów cyklicznych. Dzięki temu można dokonać dokładnego szacunku wszystkich prac związanych z określonym

zasobem. 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. Pozwala to na tworzenie zgłoszeń serwisowych, poszukiwania rozwiązań w bazie wiedzy lub przeglądanie danych zinwentaryzowanych systemów.

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 i jasne nazwy, co ułatwia integrację z systemami obcymi (np. SAP). W ramach jednej instalacji programu DeskCenter Management Suite można zarządzać wieloma bazami danych (klientami). W celu ograniczenia dostępu do wybranych modułów lub części systemu stoją do dyspozycji szerokie możliwości zarządzania prawami użytkownika.

