



zettReports

Helpdesk/Netsupport Edition

Hard- und Software-
Inventarisierung
Lizenz-Management
Remote Control
User Helpdesk

zettwerk
software engineering gmbh

Helpdesk/Netsupport Edition

Für Unternehmen, insbesondere für Kleine und Mittelständische, wird zunehmend eine effiziente IT-Infrastruktur ein wesentlicher Faktor für die eigene Wettbewerbs- und Leistungsfähigkeit. Neben dem Potential eines Unternehmens stellt sie auch bedeutende Vermögenswerte dar.

Um diesen Produktionsfaktor optimal und gewinnbringend einzusetzen, Budgets und Kosten in Griff zu haben, Anschaffungen zu begründen und die entsprechenden Verträge – ob Leasing oder Kauf - zu kontrollieren, ist es notwendig immer genau zu wissen, wo und wie welche Hard- bzw. Software eingesetzt bzw. verwendet wird.

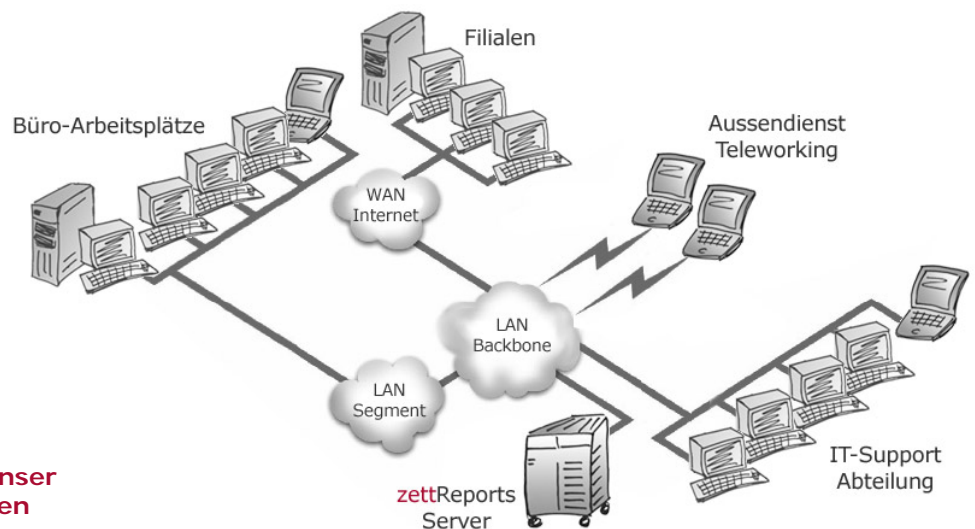
Dabei sollte sich der Focus nicht nur auf den reinen Beschaffungskosten liegen, sondern es soll vielmehr das Augenmerk auf die so genannten „Total Costs of Ownership“ und die zu erwartenden Folgekosten gerichtet werden. Ferner sind die Fragen nach Einhaltung und Volumen bestehender Software-Lizenzverträge, das Erkennen unautorisiert eingesetzter Raubkopien und anderer unerwünschter Applikationen von nicht unerheblicher Bedeutung. **zettReports** beantwortet die Fragen nach Standardisierung, Übersichtlichkeit und Investitionsschutz.

Verwalten Sie zentral, effizient und übersichtliche alle PC, Server und Geräte Ihres Netzwerkes. **zettReports** ist ein leistungsfähiges Komplettpaket, dass schnelle und zuverlässige Hard- und Software-Inventarisierung, Verwaltung von Kauf- und Leasing-Verträgen, Lizenz-Monitoring und eine einfache Verwaltung von Helpdesk- und Support-Aufgaben bietet.

Eine umfassende User- und Gruppenverwaltung ermöglicht ganzen Support-Teams eine effiziente Arbeitsweise. Da komplett in Web-Technologie implementiert, bietet das System offene Schnittstellen zu vielen Datenpools und Applikationen (wie beispielsweise MS-Office). Dabei setzt **zettReports** auf bewährte Standards, wie z.B. die frei verfügbare Remote-Control-Software VNC, die sich nahtlos in die Web-Oberfläche des Systems integriert.

Features

- Hardware-Inventarisierung
- Software-Inventarisierung
- Vertrags-Verwaltung
- Lizenz-Monitoring
- Web-Helpdesk/Support
- Bereichs-Reporting
- Remote-Control



„Mit zettReports haben wir unser Netzwerk voll im Griff mit allen Hard- und Softfacts sowie User-Profilen und Reporting.“
Carsten A. – Leiter IT

Network-Scan/Discovery

Das System erkennt automatisch alle PC, basierend auf IP-Adress-Bereich bzw. Windows-Netzwerkstruktur, und zwar im Intra- oder im Extra-Net. Erste Ergebnisse sind sofort sichtbar, da client-seitig keinerlei Software-Installation erforderlich ist.

Detaillierter Überblick

Die Software zeigt auf übersichtlichen Views alle Fakten, betreffend Rechner und User. Durch kontext-sensitive Verlinkung zwischen den einzelnen Objekten können Zusammenhänge schnell erkannt und nachvollzogen werden. Abgerundet wird das System durch eine weit reichende Groupware-Funktionalität, die Bearbeitung von Support-Request im Team stark vereinfacht.

Network-Scan/Discovery

Benutzer Verwaltung

zettReports bietet viele Features um Computer im Netzwerk aufzufinden und diese mit allen spezifischen Informationen zu verwalten. Neben den Basisdaten von internen wie externen User können insbesondere Informationen zu Kostenstelle und Kauf- bzw. Leasing-Verträgen hinterlegt werden.

Mit spezifischen Reports filtert man die Rechner des Netzwerkes nach Kriterien wie z.B. alle Arbeitsplätze mit Windows XP und den zugehörigen Support-Aktionen. Dies gibt einen weit reichenden Überblick für Planungen im Einkauf, Kostenkontrolle, Auslastung und Service-Volumen.

Offline Systeme

Alle relevanten Informationen werden in einer Datenbank gespeichert, die ausgeschaltete Netzwerk-Computer nicht automatisch löscht, sondern beim nächsten Mal, wenn der Rechner wieder verfügbar ist, die entsprechenden Daten aktualisiert. Gleichzeitig können die Geräte/Systeme auch manuell gepflegt werden, so dass immer eine volle Kontrolle über die archivierten Informationen besteht.

Detaillierter Überblick

Hardware-Inventarisierung

zettReports ermöglicht einen detaillierten Überblick aller Komponenten eines Rechners, wie CPU-Type, Arbeitsspeicher, MAC- und IP-Adresse, installierte Netzwerk-Adapater oder Festplatten.

Software-Inventarisierung

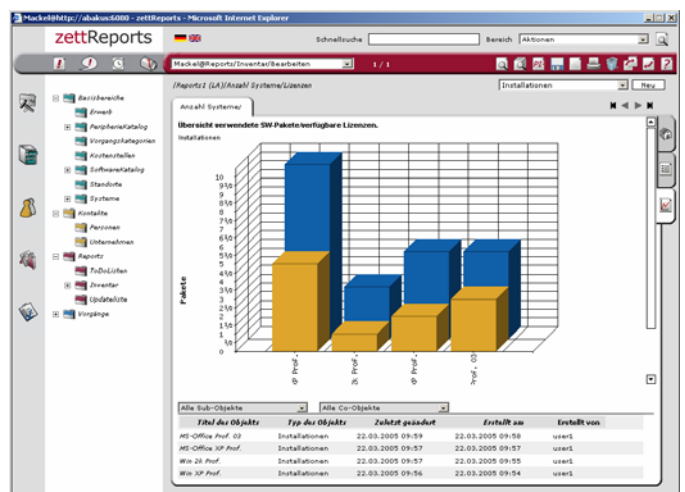
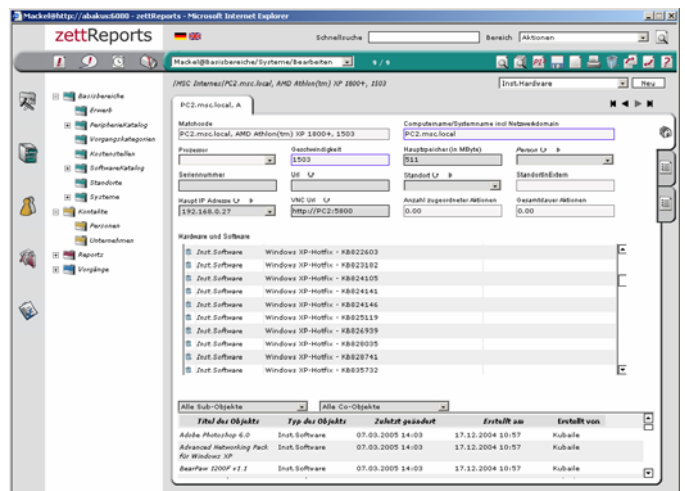
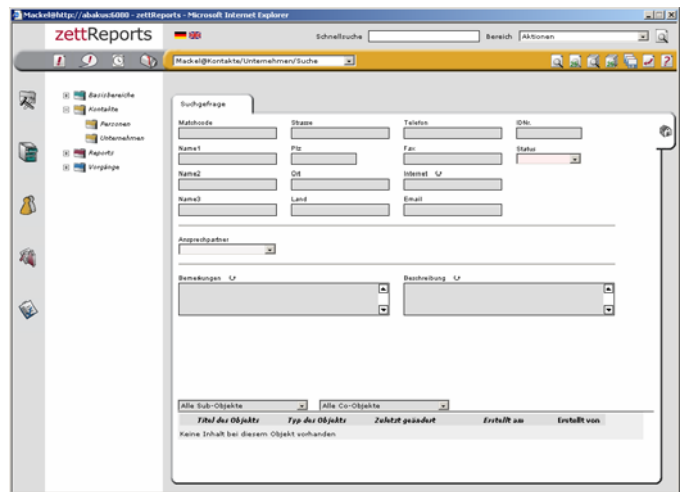
Die Software bietet einen umfassenden Überblick aller auf den Rechner gefunden Applikationen und Programme. Durch die Zuordnung zu so genannten Software-Pools wird die Verwendung von Lizenzen transparent und überschaubar, so dass jederzeit eine optimale Lizenz-Nutzung gegeben ist.

Reporting

Ein ausführliches Reporting liefert Aussagen über installierte Software-Pakete, fehlende Updates sowie alle Support-Aktionen je Rechner und User. Damit sind Kostenanalysen hinsichtlich Abteilungen, Kostenstellen, Installationen und Benutzer vollständig transparent und zuordenbar.

Fernwartung/Remote-Control

Durch den Einsatz des weit verbreiteten Standard-Remote-Control Tools VNC, ist eine maximale Flexibilität hinsichtlich der jeweiligen Betriebssystem-Version gegeben. Client-Computer können vollständig ferngesteuert werden, gleichzeitig steht eine VNC-Version zur Verfügung, die komplett im Web-Browser abläuft und sich damit nahtlos in die Oberfläche von zettReports integriert.



Helpdesk

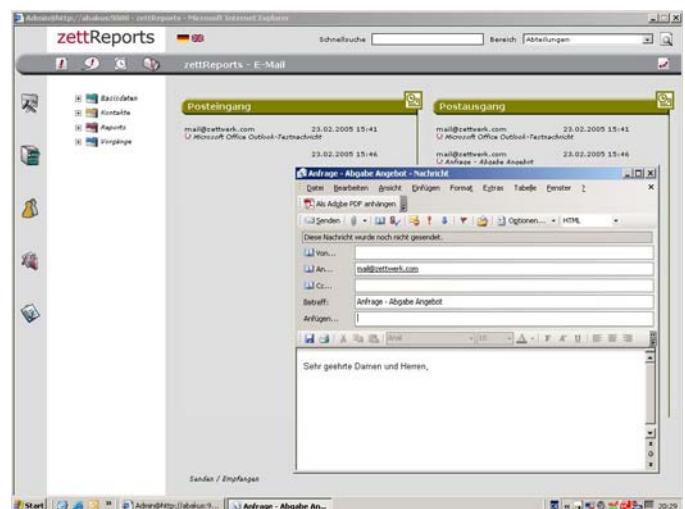
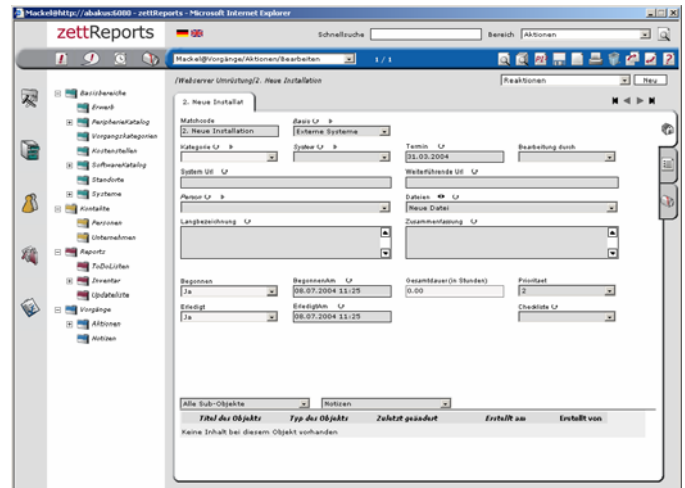
Als Informations- und Groupware-System, das komplett in Web-Technologie entwickelt wurde, bietet **zettReports** umfassende Möglichkeiten für Administratoren und Support-Operatoren Hilfeanfragen zu bearbeiten, zu protokollieren und zu analysieren.

Die Team-Fähigkeit des Systems, mit Kommunikationsmöglichkeiten der Support-Mitarbeiter untereinander, ist ideal für die Verwaltung komplexer Netzwerke und die Bearbeitung und Nachverfolgung von Supportfällen in Teams.

- Zuordnung von Supportfällen zu Mitarbeitern, PC-Systemen, Abteilungen und Kostenstellen.
- Eine systemweite Meta-Such-Funktion bietet alle Informationen PC und Mitarbeiter betreffend auf einen Blick.
- Aufschlüsselung von Support-Zeiten zu einzelnen Einheiten für Reporting und Kostenzuordnung.
- Vollständige Einbeziehung aller Inventarisierungs-Informationen in die Auswertungen.
- Gemeinsame Bearbeitung von Support-Aktionen durch mehrere Operatoren.
- Automatische Erkennung von Telefonanrufen im Support Center.
- Übernahme und Zuordnung von Anfragen in Form von Emails direkt aus MS-Outlook.
- Auswertungen hinsichtlich Benutzer, Abteilungen und Art bzw. Häufigkeit der Anfragen.

Wirtschaftliche Faktoren und Highlights

- Eine vollständige Transparenz bei der Beschaffung von Equipment und Lizenzen führt zu weniger Lieferanten und damit verbesserten Einkaufssituationen.
- Team-Helpdesk reduziert die Ausfallzeiten.
- Optimierung der Lizenzverwaltung: Lizenzen die nicht verwendet werden, können anderweitig im Unternehmen genutzt werden.
- Unautorisiert installierte oder illegale Software wird frühzeitig erkannt und kann beseitigt werden.
- Festlegung und durchgängiger Unternehmensstandards bei Konfiguration und Installation von PC-Systemen.
- Ein stetige Inventarisierung zeigt auf, ob Hardware-Komponenten fehlen (z.B. entwendet wurden).
- Geringer „Cost-of-Ownership“, da die Rechner nicht vor Ort gewartet und inventarisiert werden müssen.
- Verringerung der Ausfallzeiten durch schnelle Bereitstellung genau passender Ersatzkonfigurationen am jeweiligen Arbeitsplatz.
- **zettReports** ist sowohl unter Linux als auch Windows-Betriebssystemen einsetzbar. Als eigenständige Serversoftware ist es besonders störsicher gegen Viren und andere Arten von Malware.



Hersteller/Anbieter:

Zettwerk Software Engineering GmbH
Siemensstr. 20, D-76337 Waldbronn

Fon: +49.7243.3733.0
Fax: +49.7243.3733.29
Mail: info@zettwerk.com
Net: www.zettwerk.com