

# Axercom Service Desk Status Monitor

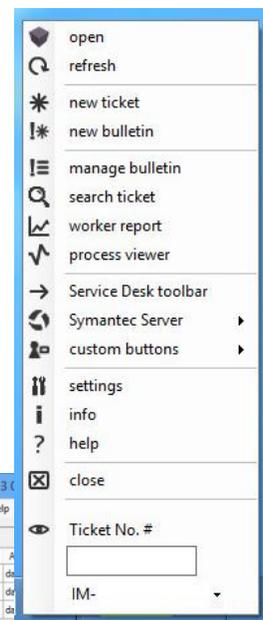
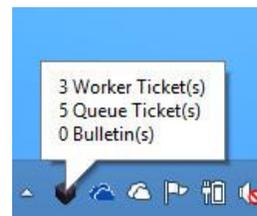
## für Symantec / Altiris Service Desk

Axercom hat im Dienste unserer Kunden einen Status Monitor für Altiris Service Desk entwickelt.

Die innovative Lösung bringt eine Vereinfachung und Effizienzsteigerung in der Ticketbearbeitung und beinhaltet die nachfolgenden Module.

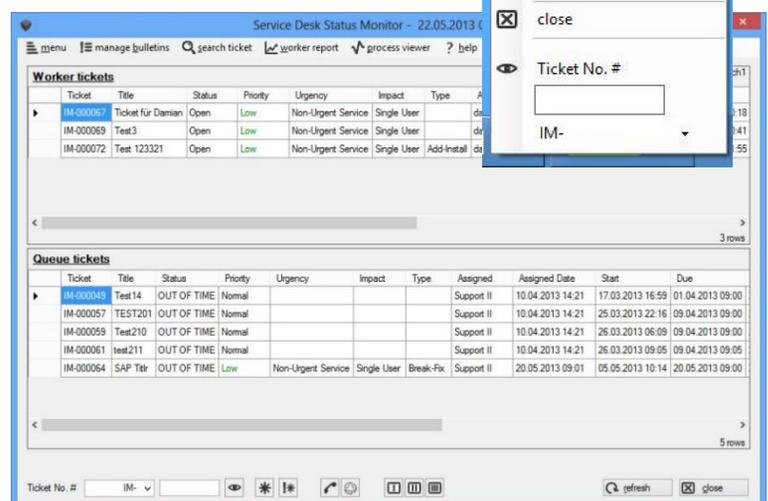


- Schneller und direkter Zugriff auf Tickets
- Automatische Benachrichtigung bei neuen Tickets
- Hohe Flexibilität beim Finden von Tickets
- Schnelle Ticketsuche und effiziente Ticketübersicht
- Einfache Bedienung
- Leistungsstarke Rapporte
- Prozessüberwachung (für Administratoren)
- Modellbasierter Aufbau



### Modul Service Desk Status Monitor

- Übersicht über eigene und Queue Tickets
- Direkter Zugriff auf Tickets (z.B.: Doppelklick)
- Start durch (Windowstaste + A) aus jedem Programm
- „Go to ticket“ einfach durch Ticketnummerneingabe
- Alle Funktionen direkt aufrufbar
- Schneller Zugriff auf Berichte
- Alle Service Desk Funktionen in einer Toolbar
- Direkter Zugang zum Ticket
- Freie Positionierung (Multi Monitor Position)
- Erweiterte Funktionen wie:
  - Beim Start von Service Desk mit ausführen
  - Immer im Vordergrund

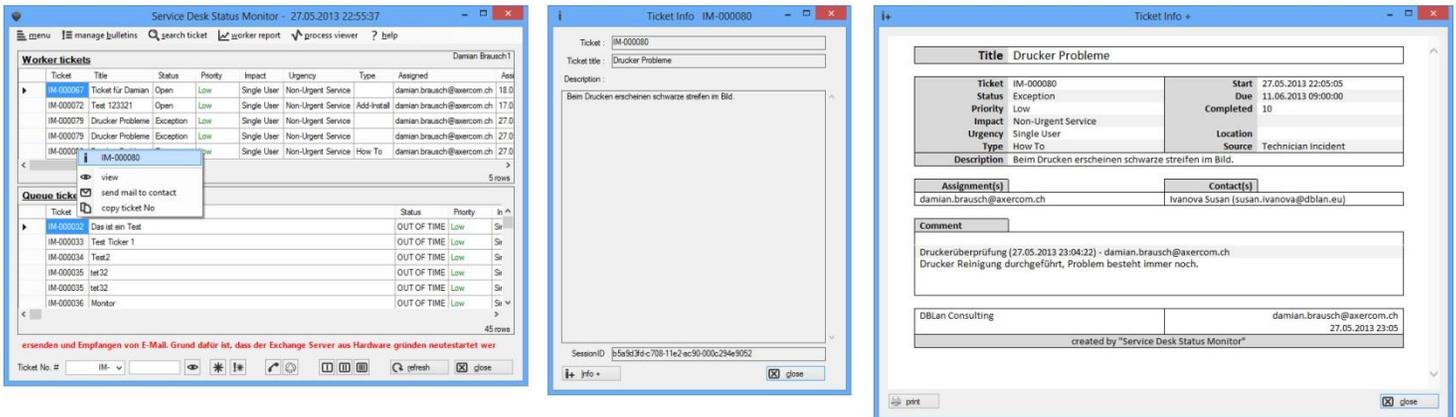


# Axercom Service Desk Status Monitor

für Symantec / Altiris Service Desk

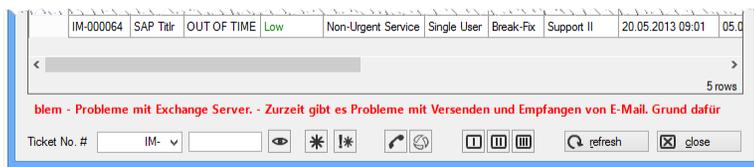
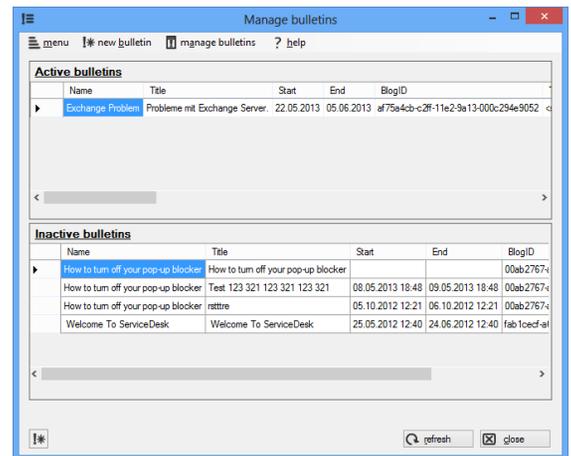
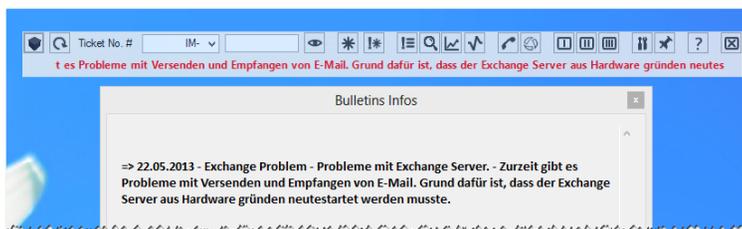
## Modul Ticket Info

- Schnelle Übersicht über ein eigenes oder Queue Ticket
- Detaillierte Informationen im «Ticket Info +» Fenster
- Kompakter Ticketausdruck



## Modul Bulletins

- Zentrale Verwaltung von Bulletins
- Schnelle Information aller Service Desk Mitarbeiter
- Service Desk Toolbar erscheint automatisch
- Komplette Info beim Klick auf die Laufschrift

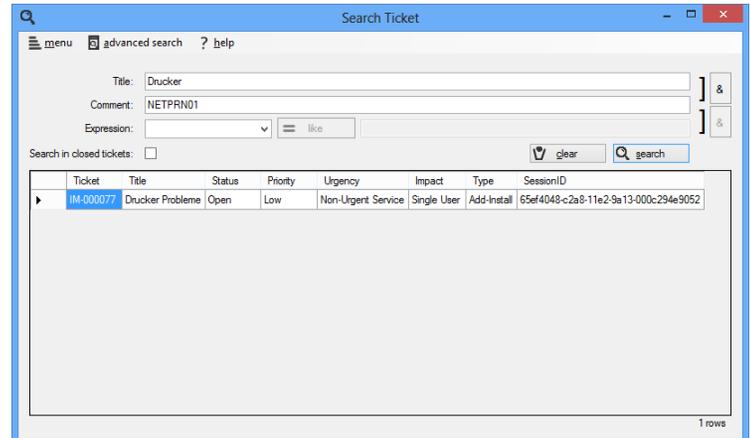


# Axercom Service Desk Status Monitor

für Symantec / Altiris Service Desk

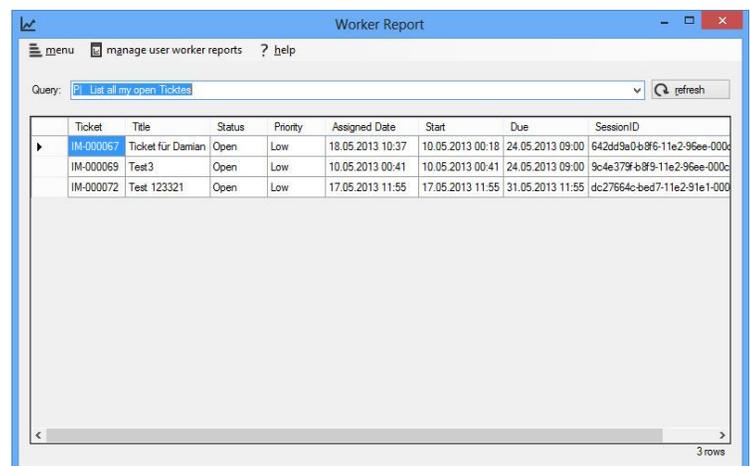
## Modul Ticketsuche

- Optimierte Ticketsuche (Vielfach schneller als im Service Desk direkt)
- Volltextsuche von
  - Tickettitel
  - Ticketbeschreibung
  - Kommentartitel
  - Kommentarinhalt
- Direkter Zugriff auf Tickets aus den Suchergebnissen



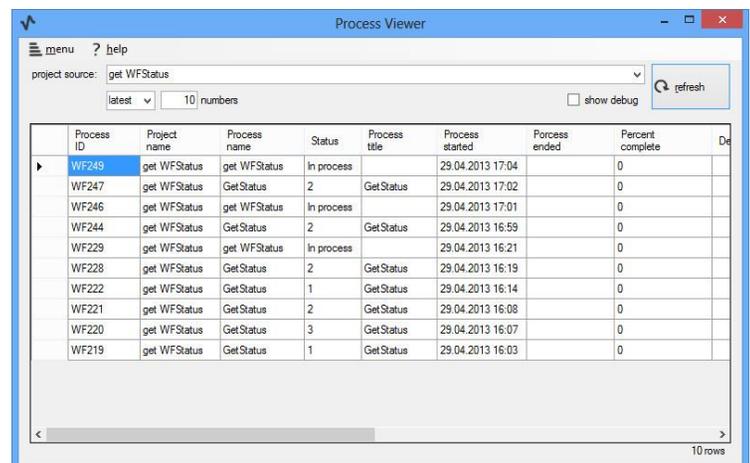
## Modul Worker Report

- Individuell anpassbare Berichte
- Vielseitige Quellen für Berichte:
  - U) => user reports
  - S) => shared from Server (aus der Process Manager DB)
  - P) => program reports
- Direkter Zugriff auf Tickets
- SQL Query Kompatibilität
- Token-Unterstützung



## Modul Prozess Viewer

- Alle produktiven Workflows werden automatisch aufgelistet
- Workflow Statusübersicht
- Direkter Zugriff auf Prozessübersichtsseiten
- Direkter Zugriff auf Prozessverwaltungsseiten
- Administrator Werkzeug



## Systemvoraussetzungen

- Windows XP ab SP2, Vista, Windows7 und Windows8
- Architektur x86 / x64
- min. 2 GB Arbeitsspeicher
- 15 MB Festplattenspeicher
- Microsoft .Net Framework 3.5