



המערכת לניהול השירות בארגון- למחלקות IT ולכלל תחומי התפעול

ארגז כלים למקצוענים לניהול מחלקות שירות, תפעול,
מוקדי תמיכה ושירות עם יכולות ITSM מלאות
לנתח את פעילות השירות בצורה חכמה ויעילה ולהפיק תובנות עסקיות ושירותיות.

"מערכת SysAid הנה מאוד גמישה
ונוחה לתפעול. החברה סיפקה לנו תמי-
כה יעילה ביותר כמו גם מומחיות עסקית
וארגונית ואני ממליצה עליה בחום."

(קובי ווייצר, מהנדס מערכות
פתרונות מוטורולה)

SysAid הנה מערכת מובילה - בישראל ובעולם - לניהול השירות בארגון, לפניות, משימות ותהליכים דינאמיים בשאר המחלקות הארגוניות, עם למעלה מ-550 לקוחות, ביניהם ארגונים גדולים במשק הישראלי. בעולם כולו יש למערכת מעל ל-20,000 לקוחות, ביניהם חברות בינלאומיות מובילות וכ-100,000 מנהלי שירות.

SysAid מסייעת לארגונים להתמודד עם האתגרים של מחלקת ניהול IT ומחלקות תמיכה ושירות אחרות באמצעות מגוון הכלים העצום לניהול מוקדי שירות, חומרה ותוכנה, תהליכים, מלאים ופרוייקטים. SysAid מאפשרת לארגונים לשדרג את ניהול מרכזי התמיכה ולהביא אותם לרמה חדשה, לקצר את זמני השירות ולשפר את שביעות הרצון של משתמשי הקצה ולקוחות הארגון.

ארגז כלים למקצוענים לניהול מחלקת ITSM ולמוקדי תמיכה ושירות

- « לתעדף, לארגן ולהפחית את קריאות השירות
- « להפעיל אוטומציה של תהליכים כדי להאיץ את הטיפול בפניות
- « לנהל קריאות, נכסים, משימות ID ומשימות אחרות בסביבת עבודה אחת
- « לאפשר שירות עצמי למשתמשי הקצה
- « לספק את הכוח לשלוט בחומרה, בתוכנה, ובנכסים הניידים שלך
- « להפעיל תהליכי ITIL, ניהול שינויים וניהול בעיות וכמובן CMDB לניהול התצורה

יתרונות SysAid על-פני מערכות מוקד שירות מבוססות WEB אחרות

- « **SysAid נבנתה במיוחד עבור ניהול מרכזי תמיכה ומחלקות ניהול ID** ומתאמת באופן מיוחד לדרישות ארגונים המחפשים מערכת למוקד שירות מבוססת WEB.
- « **SysAid מותקנת בהתקנת בזק על-ידי מומחי קונסיסט, משווקת ומטמיעת המערכת בישראל.** צוות התמיכה הידידותי והמקצועי של קונסיסט יטפל בכל ההיבטים הקשורים להטמעה ולתפעול השוטף של המערכת.
- « **SysAid היא תוכנת ניהול ID המציעה יכולות תקשורת מלאות:** שליחת דואר אלקטרוני, SMS ומסרים מיידיים. כמו כן, התוכנה יכולה להתקשר אל נותני השירות בעצמה באופן אוטומטי, וכך זמן מבוזבז של שיחות טלפון מוחלף בתקשורת מודרנית ויעילה יותר.
- « **SysAid דורשת זמני תחזוקה והתקנה מינימליים** וזמינה בגרסה להתקנה או בגרסת אונליין, וכתוצאה מכך היא מיושמת ומוטמעת במהירות שיא.
- « **SysAid פועלת בסביבה מרובת פלטפורמות** כגון חלונות, מקינטוש ולינוקס.
- « **SysAid מציעה פתרון כולל עם ממשק אחוד** המציע תוכנת מוקד שירות מבוססת ווב, שליטה מרחוק, ניהול התמיכה, כלים לניתוח פעילות מערך ה-ID ועוד. ניתן לעבוד עם המערכת גם בטלפונים חכמים ובטאבלטים באמצעות התקנת אפליקצית SysAid השונות.
- « **SysAid מתאימה למשתמשים בעלי אוריינטציה טכנית וגם לכאלה שאינם,** והיא אינטואיטיבית וקלה מאוד לשימוש.
- « **SysAid היא בעלת הסמכת ITIL** ומתאימה גם לארגונים מורכבים הנדרשים לעמוד ברגולציות SOX.

« תוכנת מוקד תמיכה מבוססת WEB:

בהתבסס על פרמטרים כגון קטגוריה ומיקום, ניתן להגדיר כי בקשות שירות ינותבו באופן אוטומטי, תוך שינוי העדיפות או תאריך היעד שלהן, ויוחלו עליהן פעולות נוספות; SysAid מאפשרת לקבוע את מיון קריאות השירות לפי משתמש, תאריך יעד או שדות מיון נוספים וכן להתאים ולהוסיף תצוגות על מנת לקבל תמונת מצב כוללת על בקשות השירות; מנהלי המערכת יכולים לקבוע חוקי הסלמה.

« ניהול נכסים:

מחשבים שולחניים, ניידים, וסוגי ציוד היקפי אחר נרשמים ומקובצים באמצעות כלי ההפצה האוטומטיים, ולמנהלי המערכת יש שליטה מלאה על מחשבים מרוחקים. כל השינויים המדווחים נשמרים ברשומות קבועות כך שנוצרת היסטוריית שנויים בחומרה, בתוכנה ובשירות. שנויים בחומרה ובתוכנה מתעדכנים אוטומטית במערכת.

כמו כן מאפשרת המערכת לבצע בדיקות קבועות להיקף השימוש בזכרון, בדיסקים הקשיחים, בשירותי מערכת חיוניים, בתהליכי מערכת, בשירותי רשת, בעדכוני תכנה וחומרה ועוד. אזהרה או התרעה אודות תקלה שהתרחשה במערכת נשלחת למנהל המערכת כאשר דבר מה משתבש. SysAid מסוגלת לפתוח קריאת שירות אוטומטית ולשלוח תזכורת באמצעות דואר אלקטרוני ואף באמצעות SMS.

« ניהול הסכמי שירות - SLA/SLM:

הסכמי שירות מרובים עבור לקוחות שונים המקבלים שירות ממחלקת ה-IT; הגדרת הסכמי השירות נפרדים למשתמשים או חברות שונות; הגדרות חוקי העברות, עדיפויות, תאריכי הגשה, חוקי הסלמה וזמני פעילות שונים עבור כל הסכם שירות.

« **תהליכי אוטומציה כלל-ארגוניים באמצעות Automate Joe** המאפשרים להפוך משימות שירות אשר חוזרות על עצמן לתהליכים אוטומטים, ובכך להפחית את העומס על מחלקת המחשוב ולמקסם את היעילות ורמת השירות. **(לפירוט לחץ כאן)**

« **ממשקים עם מערכות צד ג'** ניתן להפעיל מתוך המערכת, כולל יישומים ושירותי תוכנה מובילים המאפשרים לארגון להפיק תועלת רבה מהיכולות המורחבות ולחסוך זמן יקר. **(לפירוט לחץ כאן)**

« **פורטל השירות העצמי של המערכת** המספק למשתמשי הקצה בארגון יכולות שירות עצמי ועזרה עצמית 24/7/365, עם נגישות מהמחשבים הניידים והסמארטפונים שלהם. **(לפירוט לחץ כאן)**

« **ממשק המשתמש המעוצב החדש** של המערכת המייעל באופן דרמטי את ניהול השירות בארגון ומסייע לפתור קריאות במהירות רבה יותר על ידי מתן כל הכלים והנתונים הדרושים - בחלון אחד. **(לפירוט לחץ כאן)**

« **דוחות ואנליזות:** דוחות אוטומטיים אודות פעילות מוקד השירות, איכות השירות, מלאי החומרה והתוכנה ועוד; ניתן להגדיר דוחות מותאמים אישית לצרכי כל מנהל מערכת למוקד שירות. **(לפירוט לחץ כאן)**



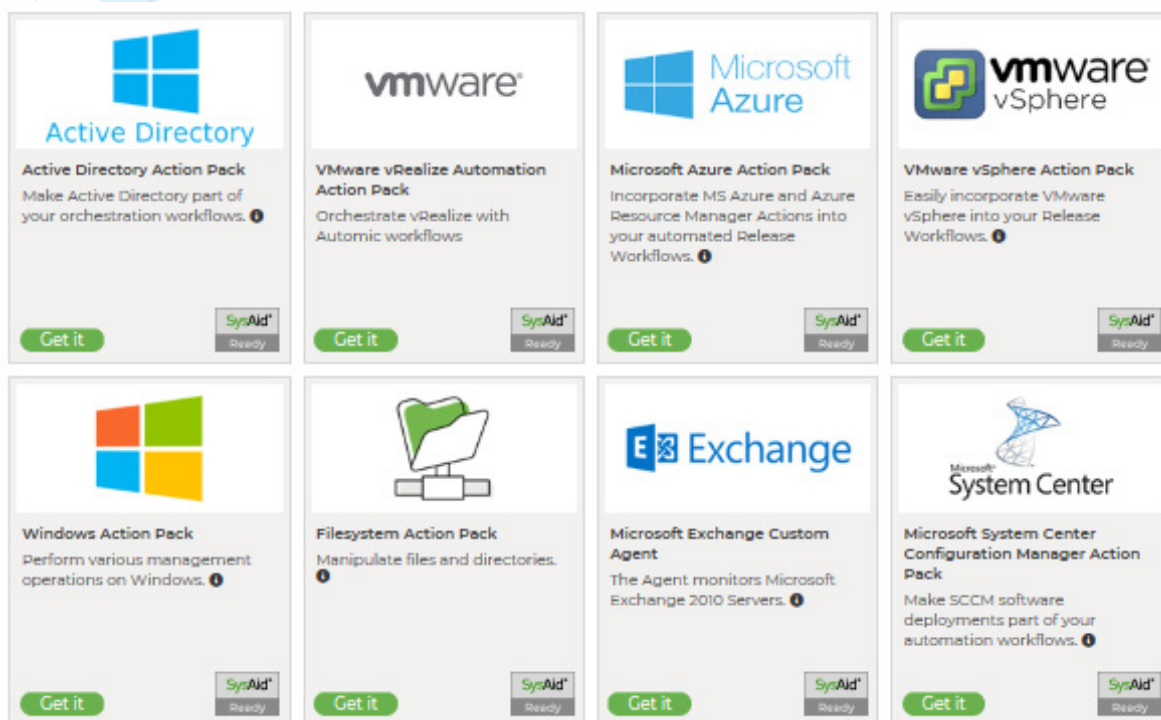
משימות שירות ברמה נמוכה - כאלו שבד"כ גם חוזרות על-עצמן פעמים רבות - גוזלות כ- 30% מזמנם של מחלקות מחשוב, דבר שפוגע מאוד בפריור וביעילות העבודה. לכן פיתחה SysAid את **Automate Joe** - תכונה המאפשרת להפוך משימות שירות אשר חוזרות על עצמן לתהליכים אוטומטיים, ובכך להפחית את העומס על מחלקת המחשוב ולמקסם את היעילות ורמת השירות.

דוגמא אחת היא תהליך הקליטה של עובדים חדשים בארגון - מהרגע שפרטי העובד מוזנים למערכת, Automate Joe מסדירה את כל מה שדרוש כדי שיוכל להתחיל לעבוד באופן מיידי, מבלי לבזבז את זמנם של אנשי מחלקת המחשוב.





















חבילות התוכנה של AUTOMATE JOE - עשרות פעולות בלחיצת כפתור

רכישת רישיון ל AUTOMATE JOE מקנה לארגון את האפשרות לבחור ולהוסיף חבילות תוכנה רבות המאפשרות לבצע מגוון עצום של פעולות אשר בד"כ דורשות זמן ומשאבים רבים, בלחיצת כפתור.












SysAid מציעה הרחבות רבות אותן ניתן להפעיל מתוך המערכת, כולל יישומים ושירותי תוכנה מובילים, כגון:

 <p>Jira Software – Cloud Service Easily create and link Jira Issues to SysAid service records, and view all the information from within SysAid.</p>	 <p>TeamViewer Embedded Service Launch TeamViewer remote control from SRs in SysAid</p>	 <p>SolarWinds Automatically generate, update, and close SysAid SRs based on alerts that SolarWinds detects on a given asset in your network.</p>
 <p>Google Apps Single-sign-on to SysAid via Google apps</p>	 <p>ADFS Single-sign-on to SysAid via Microsoft Active Directory Federation Services (ADFS)</p>	 <p>Skype for Business Contact users via Skype video-calling application directly from a service record.</p>
 <p>OKTA Single-sign-on to SysAid via OKTA</p>	 <p>CAS Single sign on to SysAid via CAS</p>	 <p>Trello Display SysAid tickets in Trello</p>
 <p>Slack Improve teams collaboration using two-way communication between SysAid and Slack</p>	 <p>OneLogin Single sign on to SysAid via OneLogin</p>	 <p>Office365 Single sign on to SysAid via Office 365</p>
 <p>Nagios Automatically generate, update, and close SysAid SRs based on events that Nagios detects on a given host or service in your network.</p>	 <p>OpenAM Single sign on to SysAid via OpenAM</p>	 <p>SysAid Barcode Integrate with the SysAid Barcode app</p>
 <p>IP Filter Filter list of IPs allowed to access SysAid</p>	 <p>Shibboleth Single sign on to SysAid via Shibboleth</p>	 <p>Bomgar Launch Bomgar remote control from incidents and assets in SysAid</p>

תוספים נוספים של יצרני צד שלישי

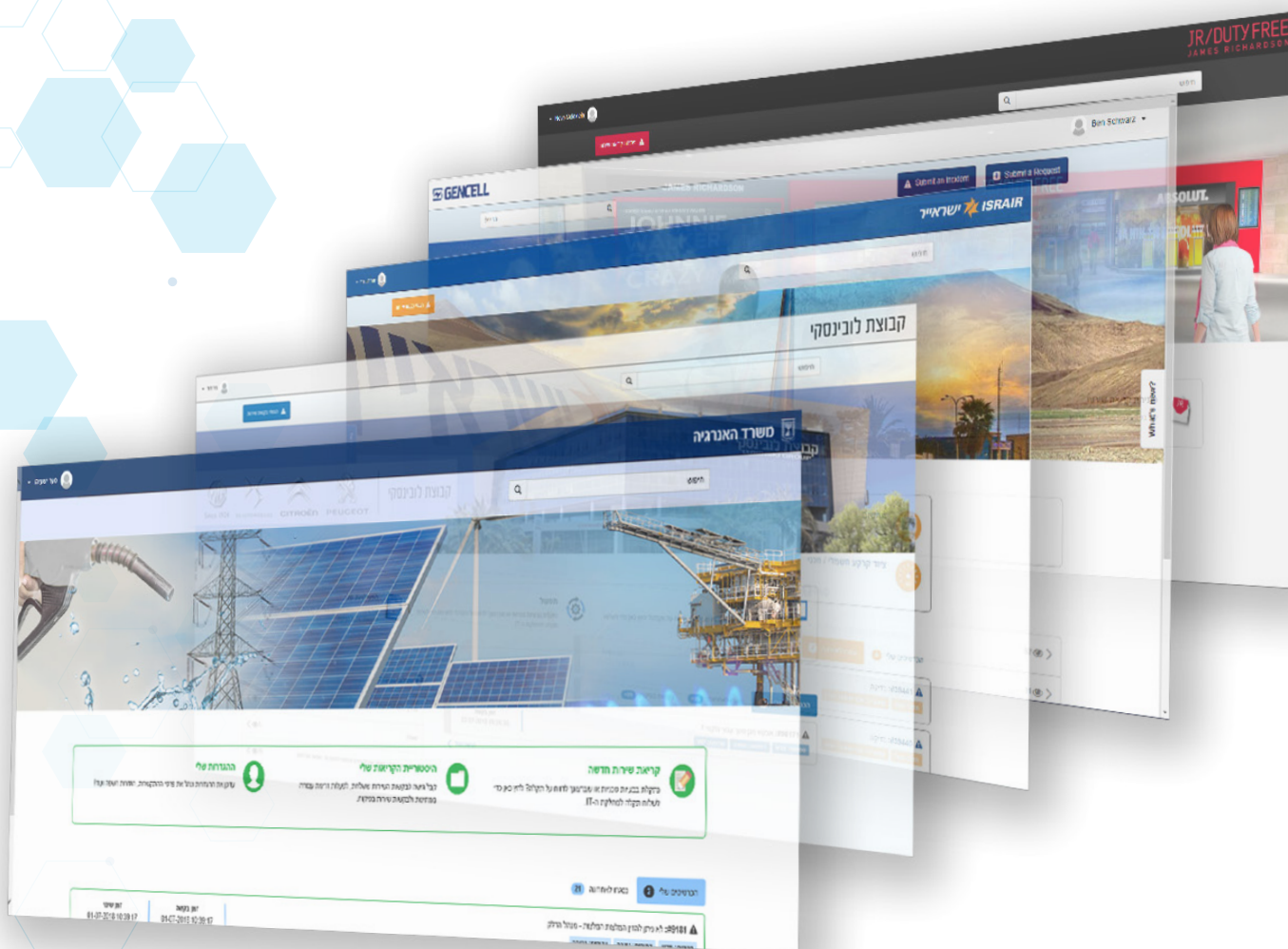
תוספים אלו דורשים תצורות מיוחדות המטופלות על ידי צוות השירותים המקצועיים של קונסיסט. לאחר השילוב, הארגון יכול להפיק תועלת רבה מהיכולות המורחבות ולחסוך זמן רב שכן שילוב התוספים מיתר את הצורך לבצע משימות ידניות של שתי מערכות נפרדות.

 <p>Sage 50 Integrate with Sage 50 to send company data and activities to invoice</p>	 <p>SAP Use SAP to update additional information for end users through a scheduled daily task and to import and update CIs in SysAid.</p>	 <p>SalesForce View Salesforce information within SysAid entities and automatically generate Salesforce activities using predefined triggers within SysAid service records</p>
 <p>EasyRun Launch a new incident when a phone call is answered in the service desk</p>	 <p>Asterisk The Asterisk integration allows you to dial directly from SysAid, log the call as an activity in the SR and automatically attach the recording of the call as a link</p>	 <p>OTRS Setup SysAid to insert and update service records information between SysAid and OTRS</p>
 <p>Ping Identity Ability to automatically login and authenticate into SysAid using Ping Identity as your identity provider</p>	 <p>Visual Studio Generate a ticket in Team Foundation Server when an SR is created in SysAid</p>	 <p>QuickBooks Sync customers, products, invoices and orders between SysAid and QuickBooks</p>

פורטל השירות העצמי - פתרון בעיות עצמאי 24/7/365

פורטל השירות העצמי של SysAid מספק למשתמשי הקצה בארגון יכולות שירות עצמי ועזרה עצמית 24/7/365, עם נגישות מהמחשבים הניידים והסמארטפונים שלהם. תכונה ייחודית חשובה נוספת היא היכולת לכלול אוטומטית צילומי מסך וסרטונים של הבעיה שהמשתמש נתקל בה, מה שמאפשר למחלקת התמיכה והשירות לפתור טוב יותר את הבעיה שהוגשה. הפורטל מאפשר, בין השאר:

- « גישה לאירועים ולבקשות
- « גישה לשאלות נפוצות
- « צפיה, מעקב ובקרה אחר כרטיסים קיימים
- « השתתפות בתהליכי עבודה של ITIL (למשל אישור בקשה, מילוי משוב ועוד)
- « לעדכן את הגדרות הפרופיל
- « לצפות בכרטיסי העובדים המפוקחים
- « לאפס סיסמאות באמצעות שירות עצמי ש
- « גישה לפורטל השירות העצמי כאורח



ממשק המשתמש החדש והייחודי של המערכת!

« **ממשק המשתמש המעוצב החדש** של מערכת SysAid מייעל באופן דרמטי את ניהול השירות בארגון ומסייע לפתור קריאות במהירות רבה יותר על ידי מתן כל הכלים והנתונים הדרושים - בחלון אחד.

« הממשק החדש של המערכת, **שגובש כתוצאה מתובנות שהפיקה SysAid ממשובים ששלחה לאלפי משתמשי המערכת בעולם**, מאפשר להתאים את התצוגה באופן מלא לצורכי הארגון, עם הצגה ברורה, גדולה ונוחה של כל קריאות השירות - כולל דחיפות הקריאה, סטאטוס הטיפול, הערות והודעות ונתונים רבים אחרים - במבט אחד, ללא צורך לגלול או ללחוץ על קישור.

« **המערכת מציגה את כל המידע העדכני ביותר** ובכך מונעת עומס מידע מיותר. במידת הצורך, המנהל יכול בקלות ללחוץ על הקריאה כדי לראות את התיעוד והשיחה המלאים.

« ממשק המשתמש החדש מספק **תצוגת תובנות בהתאמה אישית**, עם פאנל הכולל מבחר של KPIs של סוכנים ומחלקות, כך שהמנהל מקבל במבט אחד את הסטטוסים של כל הכרטיסים. דוגמאות ל-KPIs כוללות: כרטיסים שזמנם מתקרב להפרת SLA, שינויי תוכנה בנכסי המשתמשים ב-48 השעות האחרונות ועוד.

« שיפור מעשי נוסף בממשק המשתמש הוא **לוח המחוונים למנהלי המערכת** החדשני, המקל על מנהלי IT לקבל תובנות חשובות באופן מיידי ונוח.

« **ביצוע שינויי הגדרות בממשק המשתמש החדש של SysAid אינו דורש קידוד**, ולפיכך מאפשר לצוות הארגון להפעיל פריסות ותצורות תצוגה במהירות ובקלות. גמישות זו מאפשרת לצוות התמיכה לבצע את עבודתם על פי העדפותיהם ללא צורך להסתגל לממשק משתמש גנרי אחד.



הדוחות של SysAid מספקים למנהלים בארגון את כלי הדיווח הדרושים בכדי למדוד באופן מיידי את ביצועי מערך התמיכה והשירות של הארגון, לעקוב אחר מלאי הנכסים, לזהות בעיות ולאתר את צווארי הבקבוק המשפיעים על שירותי ה- IT ומחלקות אחרות והן את הביצועים התפעוליים.

המערכת מספקת יותר מ- 70 דוחות מובנים המאפשרים לארגון:

« לנתח את מערך התמיכה והשירות ואת ביצועי ה- ITSM, מלאי נכסי הארגון ועומס העבודה.

« לזהות את גורמי השורש לבעיות עם דגש על בעיות שחוזרות על עצמן.

« לעקוב אחר מלאי החומרה והתוכנה של נכסי ה- IT.

« למדוד את איכות השירות.

« לזהות את מגמות פעולות ה- IT ותחזית ביצועים עתידיים.



דוגמאות לדוחות



נכסי IT המשוייכים למספר גדול במיוחד של קריאות



משתמשי קצה המגישים את מספר הקריאות הגדול ביותר



מנהלי מערכת להם לוקח זמן רב באופן מיוחד לפתור בעיות



קטגוריות הדורשות את זמן הטיפול הארוך ביותר

« קונסיסט היא המשווקת והמיישמת הבלעדית של מערכת SysAid בישראל, עם למעלה מ-550 לקוחות של המערכת, ביניהם ארגונים מהמובילים במשק בכל התחומים: בנקים וחברות פיננסיות, רשתות שיווק מובילות, חברות אנרגיה מובילות, חברות ביטוח, המרכזים הרפואיים הגדולים, מוסדות אקדמים, ארגונים מובילים בתחום התחבורה, חברות מזון ומשקאות מובילות ועוד.

« קונסיסט מפעילה צוות של עשרות מיישמים, מפתחים ואנשי תמיכה טכנית המספקים שירות, תמיכה, אפיון ובניית יישומים מגוונים ורבים ללקוחות מערכת SysAid. לחברה מוקד תמיכה ושירות המופעל על-ידי מומחי תמיכה טכנית המספקים שירות ללקוחות המערכת.

« קונסיסט הנה חברת הייטק/טכנולוגית מידע בינלאומית מובילה ועתירת ניסיון, המספקת פתרונות, מוצרים ושירותים ליותר מ-700 לקוחות בישראל, ארה"ב ואירופה. לחברה תחומי עיסוק רבים הכוללים שיווק והטמעה של מערכות מחשוב, פיתוח ואינטגרציה של תוכנות, פיתוח ותחזוקה של תשתיות מחשוב ועוד. לקונסיסט עשרות שנות ניסיון בהטמעה ותחזוקה של מערכות ופתרונות מחשוב.

« קונסיסט היא חלק מקבוצת קונסיסט הבינלאומית, שלה יותר מ-1000 עובדים ברחבי העולם ומשרדים ומרכזי פיתוח בגרמניה, ספרד, ארה"ב, ארגנטינה ובישראל. בישראל לחברה יש ארבעה משרדים ומרכזי פיתוח - בפתח-תקווה, אשדוד, לוד ויקנעם והיא מעסיקה כ-370 עובדים.

כמה מלקוחות החברה:

