

Nowa jakość helpdesku w Axence nVision

Wersja 8.5 oprogramowania Axence nVision wprowadza odświeżony moduł HelpDesk z automatyzacjami, zgłoszeniami odświeżanymi w czasie rzeczywistym i szeregiem innych ciekawych funkcji oraz usprawnień.

Axence – producent kompleksowego oprogramowania do zarządzania infrastrukturą IT – zaprezentował wersję 8.5 swojego flagowego rozwiązania **Axence nVision**. Główne zmiany w ostatnim wydaniu dotyczą **modułu HelpDesk**, przeznaczonego do świadczenia zdalnej pomocy technicznej w firmach i instytucjach. Zyskał on zupełnie nowe oblicze oraz szereg funkcjonalności, w tym możliwość definiowania własnych automatyzacji. Nową odsłonę aplikacji można już [pobrać](#) ze strony WWW firmy.

Funkcjonalny, intuicyjny, przejrzysty

Podobnie jak poprzednik, nowy moduł HelpDesk jest **dostępny z poziomu przeglądarki** internetowej. W odpowiedzi na rosnącą mobilność administratorów można z niego korzystać z dowolnego miejsca na świecie, również za pośrednictwem **tabletu**, co stanowi jedną z nowości w tej wersji. Interfejs programu został napisany od nowa z myślą o jak największej intuicyjności i przejrzystości. Cechuje go między innymi **lepsza organizacja treści**, jednolitość stosowanych rozwiązań w motoryce oraz kompletne przeprojektowanie istniejących funkcji. By ułatwić pracę z narzędziem zastosowano m.in. wygodny mechanizm **drag & drop** (do zarządzania priorytetami) oraz edytor WYSIWYG (zgłoszenia/komentarze/artykuły). Aplikacja została zbudowana w oparciu o istniejącą logikę systemu HelpDesk, co zapewnia kompatybilność z poprzednimi wersjami.

Ewolucja modułu HelpDesk zwiastuje zmianę filozofii tworzenia aplikacji przez Axence. Prezentując jego nową odsłonę pokazujemy, że wciąż jesteśmy zorientowani na ciągły rozwój oprogramowania Axence nVision – mówi Grzegorz Oleksy, Prezes Zarządu Axence.

Nowości i usprawnienia

W module HelpDesk dodano szereg nowych funkcji oraz udoskonalono te dostępne wcześniej. **Całkowitemu przeprojektowaniu** uległ system zgłoszeń. Celem zmian było **skrócenie reakcji** pracowników pomocy technicznej na zgłaszane problemy. Interfejs oparto o filtrowaną listę z elementami wspomagającymi pracę nad zarejestrowanymi zdarzeniami. Nowością jest m.in. szybki podgląd zgłoszenia w postaci pionowego panelu wyświetlanego w prawej części interfejsu listy zgłoszeń. Dopelnienie tworzy napisana od podstaw, szczegółowa wyszukiwarka zgłoszeń. Warto zwrócić uwagę, że zarówno powiadomienia, jak i poszczególne widoki zgłoszeń, **odświeżane są w czasie rzeczywistym**.

Szczególnie istotną nowością są **automatyzacje**, czyli reguły dotyczące akcji, które zostaną automatycznie podjęte w procesowaniu zgłoszenia, niezwłocznie po spełnieniu uprzednio zdefiniowanych warunków.

Automatyzacje w Axence nVision 8.5 są elastyczne: umożliwiają tworzenie indywidualnych reguł do różnych scenariuszy mogących zaistnieć w obiegu zgłoszeń. Pozwalają one **oszczędzić czas** pracownikom pomocy technicznej oraz osób zgłaszających problemy. Ich konfiguracja jest bardzo prosta dzięki **kreatorowi** zawierającemu ponad 100 wariantów predefiniowanych warunków i działań. Przydzielanie zgłoszeń do odpowiednich kategorii po rozpoznaniu słów kluczowych, generowanie w wątkach odpowiedzi odsyłających do artykułów z bazy wiedzy czy zmiana statusu po odpowiedniej akcji użytkownika, to zaledwie kilka przykładów zadań, które można zautomatyzować. Aby jeszcze bardziej ułatwić pracę z nowym narzędziem, na starcie udostępniono kilka bazowych szablonów podstawowych automatyzacji, które może aktywować administrator. Dodanie kolejnych jest planowane w następnych wersjach programu.

Baza wiedzy to funkcjonalność, która pojawiła się po raz pierwszy w wersji 8.0 Axence nVision, teraz jednak zyskała zupełnie nowe możliwości. Dzięki niej administrator może stworzyć dla pracowników poradniki, jak rozwiązywać najprostsze awarie, co pozwala specjalistom pomocy technicznej skupić się na bardziej złożonych zgłoszeniach. Do artykułów w bazie wiedzy można dodawać grafiki oraz filmy z YouTube. Wpisy można także kategoryzować w dowolny sposób. Baza wiedzy to **samouczek**, który może wprowadzić i z powodzeniem stosować każda firma i instytucja.

Oprócz wspomnianych nowości, moduł HelpDesk w Axence nVision 8.5 oferuje również: kreator dodawania zrzutów ekranu i załączników w widoku zgłoszenia, różne opcje formatowania treści zgłoszeń i komentarzy (listy, punktory, kolor czcionki itp.), możliwość dodawania odnośników do istniejących w bazie wiedzy artykułów czy przeglądania aktywności użytkowników w systemie z możliwością filtrowania (**activity log**). Z modułem zintegrowano również **komunikator** (czat), pozwalający na zachowanie poufnej korespondencji firmowej na wewnętrznym serwerze. Wszystkie nowe funkcje i poprawki zostały zawarte [w historii zmian](#).

Zachęcamy do śledzenia **oficjalnych kanałów Axence** w mediach społecznościowych:

- [YouTube](#)
- [LinkedIn](#)
- [Twitter](#)
- [Google+](#)

Informacje o firmie Axence

Axence od ponad 10 lat dostarcza przedsiębiorstwom i instytucjom na całym świecie profesjonalne rozwiązania do kompleksowego zarządzania infrastrukturą IT. Flagowy produkt firmy, oprogramowanie Axence nVision, odpowiada na kluczowe potrzeby administratorów i oficerów bezpieczeństwa IT w zakresie monitorowania sieci i użytkowników, inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania, zdalnej pomocy technicznej oraz ochrony danych przed wyciekiem. Zarządom pozwala zaś optymalizować koszty obsługi infrastruktury informatycznej niezależnie od jej wielkości. Rozwiązania Axence zainstalowano dotychczas na ponad 600 000 urządzeń, a liczba ta stale się powiększa. Ich wysoką jakość doceniają zarówno liderzy rynku, jak również międzynarodowe organizacje i media branżowe.

Kontakt dla mediów

Jacek Dąbrowski
Starszy Specjalista ds. PR i Digital Marketingu
tel. +48 12 444 73 59
e-mail: jacek.dabrowski@axence.net
Skype: [jacek_axence](https://www.skype.com/people/jacek_axence)