

حمل نسخة تجريبية لمدة 30 يوم

نماذج صور البرنامج  
الكتيبات الترويجية والمصادر  
دراسات الحالة  
شهادات العملاء  
طلب عرض تقديمي  
معرض الصور



الجوائز



قائمة العملاء

اللغات المدعومة داخل



## NetSupport DNA Helpdesk

"احصل على دعم الموبايل الآن .. في الإصدار ٢.٨"

**استجمع قوى أفراد مكتب الدعم الفني لديك وادمجها مكان واحد. لتحصل على تسجيل مفضّل ومراقبة تفصيلية لطلبات الدعم القادمة من أي فرد داخل الشركة.**

يمكن الحصول على برنامج DNA HelpDesk القائم على ويب وحل إدارة التذاكر إما كحل برمجي مستقل بذاته أو كبرمج مدمج في حزمة إدارة الشركة الشاملة. وهو NetSupport DNA (أي الإدارة الديناميكية للشبكة Dynamic Network Administration). نظرًا لأن أصول تقنية المعلومات تشكل نصيب الأسد من إجمالي المصروفات التقنية، فقد أصبح ضمان إدارة تلك الأصول وصيانتها بالشكل اللائم واحدًا من أهم الأهداف المؤسسية. مع الوضع في الاعتبار الأولوية القصوى التي توليها أي مؤسسة لإجمالي تكلفة الملكية، لذا فالمؤسسات بحاجة إلى التفكير مليًا في حلول لتعقيدات إدارة التراخيص ومشاكل التوافق. إلى جانب تقديمها لمكتب دعم فني على درجة عالية من الكفاءة، وتسهيل الإدارة المركزية لكافة أجهزة الكمبيوتر داخل المؤسسة، ولذلك اهتمت أوركنتك Orchtech على إقامة شراكة مع شركات عالمية مثل نت سبورت NetSupport.

"يُتلقى مسؤول الدعم الفني ١٠٧ مكالمة دعم كل أسبوع في المتوسط. وتستغرق مكالمة المساعدة من المستوى الأول ٥,٥ دقيقة في المتوسط. ٦١٪ من تلك المكالمات ترتقي في عملية التصعيد لديها إلى مستوى دعم أعلى لتستغرق ما يزيد على ١٠ دقائق." مؤسسة Helpdesk



### الميزات الرئيسية في البرنامج

برنامج NetSupport DNA Helpdesk هو أحد الحلول القوية والفعالة والتي تعمل بالكامل من خلال ويب. والذي يمنحك تسجيلًا مفصلاً وسجل متابعة يشمل جميع طلبات المساعدة التقنية من المستخدمين. تم تطوير برنامج DNA Helpdesk طبقًا للوظائف التي ذكرتها ITIL® Service Desk والمذكورة في كتاب ITIL Service Support الذي أصدرته لصالح OGC.

### دعم الموبايل

يضمن برنامج NetSupport Helpdesk ٢.٨ للمستخدمين العمل عن بُعد مع استمرار تلقيهم لتذاكر الدعم وتحديثها. حيث يكتشف البرنامج تلقائيًا توقيت الدخول على تلك التذكرة من خلال أي جهاز موبايل مع عرض مجموعة من الصفحات البسيطة والتي يمكن التعامل معها داخل معظم أجهزة المحمول الشائعة، ويستطيع المشغلون كذلك مراجعة قائمة تذاكرهم ترتيبها حسب الأولوية، بما في ذلك التذاكر الجديدة حسب الطريقة التي تم خديدها كل منها. كما يمكن للمشغل القيام بالعديد من مهامه الاعتيادية على النظام، بما في ذلك إنشاء تذاكر جديدة، أو تحديث تذاكر موجودة بالفعل، أو غلق تذاكر المشكلات التي انتهوا من حلها.



### إدارة التذاكر

- تعيين التذاكر أوتوماتيكيًا للمشغلين حسب قواعد سابقة التعريف خاصة بالعمل تبعًا لنوع المشكلة أو نوع المستخدم.
- تعيين نوع التذكرة، حيث يدعم التسلسل الموجود في النسخة الحالية مستويات عدة من أنواع التذاكر.
- تصعيد أوتوماتيكي لحالة تذكرة المشكلة تبعًا لقواعد محددة بالعمل.
- يعطيك البرنامج سجل كامل بالملاحظات الخاص بإحدى التذاكر مع محددات المصدر (الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو مصادر أخرى)، لكل مدخل جديد تمر به التذكرة عبر مسارها.
- يتيح البرنامج كذلك ميزة البحث عن التذكرة حيث يمكن حفظ عمليات البحث المستخدمة بكثرة في القائمة.
- تقديم معلومات جرد كاملة سوائًا للهاردوير أو البرامج خاصة بنظام كل مستخدم.
- يمكنك إرفاق أو تخزين أو ربط ملفات مع أي تذكرة.
- خديده أولوية التذاكر الجديدة تلقائيًا.
- تسجيل الوقت المستهلك في تحديث التذاكر وشاهد الوقت الذي استغرقته في سجل التذكرة الرئيسي.
- ترتيب طلبات المساعدة حسب الأولوية تبعًا لنوع المستخدم ونوع التذكرة مع خديده مشغل معين لها بطريقة سهلة وسلسة.
- بإمكان المستخدمين النهائيين تقديم طلبات المساعدة عبر الشبكة، مع إمكانية مشاهدة الوضع الحالي لطلب المساعدة في الزمن الفعلي.
- معالجة رسائل البريد الصادرة والواردة بشكل أوتوماتيكي.

### إدارة المستخدمين

- مزامنة السجل النشط.
- يمكن لمدراء النظم أو المشغلين في برنامج Helpdesk السماح للمستخدمين العاديين بإنشاء حسابات دخول على برنامج Helpdesk أو منعهم من إنشاء تلك الحسابات.
- استيراد معلومات الأقسام والشركات الخاصة بالمستخدم من الأنظمة الأخرى وإدخالها في البرنامج.
- بإمكانك إعداد برنامج Helpdesk بحيث يبحث لك داخل قائمة من النطاقات عن بيانات أحد المستخدمين وتحديث البرنامج تلقائيًا بالتغييرات من السجل النشط. حيث حل محل الخيار «استيراد من السجل النشط».

### التخصيص

- يساعدك DNA Helpdesk على تخصيص السمات الرئيسية داخله لتلائم احتياجاتك. تتراوح السمات التي يمكن تخصيصها ما بين وظيفة المشغل إلى خيار «إنشاء حقول تسجيل بيانات معينة»، بما يجعل برنامج Helpdesk قابلاً للتعديل بحيث يلائم تمامًا أي بيئة مؤسسية.
- «مصمم بيانات مخصصة» والذي يمكنك من تصميم حقول بيانات خاصة بك.
- دخول المشغل تبعًا لحساب المستخدم إلى جانب عرض وظائف مخصصة.
- إنشاء قاعدة بيانات سلسلة وعالية الكفاءة، بحيث تساعد في التعامل مع طلبات المساعدة.
- مساعدة مدراء النظم على إضافة بنود بيانات مخصصة إلى سجلات تذاكر المشكلات، باستخدام أداة تصميم سهلة الاستخدام.

### التصعيد والتنبيهات

- إرسال تنبيهات بالبريد الإلكتروني باستخدام قوالب بريدية قابلة للتخصيص.
- نقل بطاقة المشكلة وتصعيدها إلى مستوى الدعم التالي تبعًا لقواعد محددة حسب العمل.
  - على سبيل المثال، يمكن خديده تذكرة المشكلة التالية: «توقف الخادم» لتأخذ وضع «أولوية قصوى» مع توجيهها إلى الفني المتخصص في مشكلات «الخادم» في فريق الدعم الفني. وبذلك يكون لديك بيئة تقنية IT ذات كفاءة أعلى، يمكنك الاعتماد عليها.
- يمكنك تطبيق العديد من الشروط والإجراءات على أي قاعدة من قواعد التصعيد. أي أن عملية تصعيد التذكرة إلى مستوى الدعم الأعلى ستأخذ بعين الاعتبار ساعات عمل فريق الدعم الفني وإجازات الفريق.

### معالجة البريد الإلكتروني

#### معالجة البريد الوارد

بإمكان DNA Helpdesk في نسخته الحالية الاندماج مع خادم البريد لديك بحيث يقوم بمعالجة البريد الوارد بناءً على معايير سابقة التحديد.

#### معالجة البريد الصادر

يتيح البرنامج للمشغلين إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني عند إضافة تعليقات على أي تذكرة.

### التقارير

- تقدم تقارير DNA Helpdesk المساعدة للمؤسسة فيما يخص تقييم أداء فريق الدعم الفني بما يضمن توفير أفضل خدمة من القسم إلى جميع أفراد الشركة.
- تقارير عن حالة الشركة في الزمن الفعلي: مثل: إجمالي المكالمات الواردة، وحالة المكالمات، ومتوسط زمن الحل، وغيرها من التقارير.
  - سجل محفوظات لا يتوقف لكل مستخدم يضم جميع طلبات الدعم السابقة.
  - لوحة للتحكم في الزمن الفعلي، تظهر عرض متحرك لإحصاءات التذكرة الحالية.

### مكتبة الحلول

كي تضفي المزيد من الفعالية والكفاءة على أفراد فريق الدعم لديك، يتيح DNA Helpdesk للمستخدمين البحث عن أسئلة الدعم قبل تقديم وتسجيل طلب المساعدة الخاص بهم، مع إمكانية متابعة ومراجعة تذكرة طلب المساعدة الخاصة بأي منهم من خلال انترنت.

الحلول المتوفرة لديك لا تحتاج إلا إلى أن يتم «نشرها» قبل أن يراها المستخدمون. يعطيك خيار منح التصريح الجديد «نشر الحل» الحق في حظر دخول بعض المستخدمين على تلك الميزة. بحيث تتأكد من أن الحل المصرح بها فقط هي المعروضة أمام المستخدمين. كما يتيح لك النسخة الحالية من البرنامج حفظ نص الحل على صيغة HTML، بحيث يصبح لديك مستندات نصية خاصة بالحلول. بالإضافة إلى إمكانية إرفاق ملفات وربطها مع أي حل تريد. وعند إضافة حل معين إلى تذكرة، تنقب أداة البحث في الحلول الموجودة بالفعل عن حل مشابه. حسب نوع التذكرة تلك.

### إدارة خدمات المعلومات والاتصالات للأغراض التعليمية

- يمكن رفع الأحداث والمشكلات المختلفة من خلال البريد الإلكتروني، أو تسجيلها مباشرة داخل DNA Helpdesk من خلال نظام مبسط للتسجيل والإدارة المركزية وإصدار التقارير حول مسار طلبات الدعم.
- من خلال DNA Helpdesk تستطيع إدارة عملية الدعم بالكامل في المؤسسة التعليمية التي تعمل بها كما يزيد فريق الدعم التقني بالأدوات اللازمة التي تساعد على القيام بمهامهم بمنتهى الكفاءة والفاعلية.
- التوافق مع المعايير وأفضل الممارسات الموضوع من قبل ITIL وFITS حول الدعم الخدمي. حيث يمكنك تفعيل أو إلغاء بعض السمات والخصائص داخل البرنامج، بما يسمح لك بتنفيذ أطر العمل لديك من خلال أسلوب منهج ومنظم، يساعدك على الوفاء بالاحتياجات الخاصة بالمؤسسة التعليمية التي تعمل بها.
- خد FITS يوضح عمليات الإدارة المطلوبة من أجل تسجيل ومراقبة وإدارة المشاكل الفنية، بحيث تضمن أن جميع الأدوار والمسؤوليات والمهام الخاصة بالمسؤولين التقنيين قد تم تعريفها وتحديدها بوضوح.

### إدارة خدمات المعلومات والاتصالات للأغراض التعليمية

- يمكن رفع الأحداث والمشكلات المختلفة من خلال البريد الإلكتروني، أو تسجيلها مباشرة داخل DNA Helpdesk من خلال نظام مبسط للتسجيل والإدارة المركزية وإصدار التقارير حول مسار طلبات الدعم.
- من خلال DNA Helpdesk تستطيع إدارة عملية الدعم بالكامل في المؤسسة التعليمية التي تعمل بها كما يزيد فريق الدعم التقني بالأدوات اللازمة التي تساعد على القيام بمهامهم بمنتهى الكفاءة والفاعلية.
- التوافق مع المعايير وأفضل الممارسات الموضوع من قبل ITIL وFITS حول الدعم الخدمي. حيث يمكنك تفعيل أو إلغاء بعض السمات والخصائص داخل البرنامج، بما يسمح لك بتنفيذ أطر العمل لديك من خلال أسلوب منهج ومنظم، يساعدك على الوفاء بالاحتياجات الخاصة بالمؤسسة التعليمية التي تعمل بها.
- خد FITS يوضح عمليات الإدارة المطلوبة من أجل تسجيل ومراقبة وإدارة المشاكل الفنية، بحيث تضمن أن جميع الأدوار والمسؤوليات والمهام الخاصة بالمسؤولين التقنيين قد تم تعريفها وتحديدها بوضوح.

### واجهة مستخدم جديدة

انقر هنا لمشاهدة بعض نماذج صور البرنامج

### سياسة كلمة السر/ التوافق مع قواعد SOX

للتوافق مع شروط وقواعد SOX، يمكنك إعداد الخيارات التالية داخل برنامج DNA Helpdesk ٢.٨٠:

#### سياسة كلمة السر

إعداد خيار كلمة السر بحيث تنتهي مدة استخدامها بعد عدد معين من الأيام  
خديده الحد الأدنى المطلوب لعدد الحروف عند كتابة كلمة السر  
فرض كتابة كلمات سر معقدة على المستخدمين  
تطبيق سجل محفوظات خاص بكلمات السر (أي تذكر عدد معين من كلمات السر التي أدخلتها سابقًا لمنع استخدامها مرة أخرى)

#### سياسة قفل الحساب

حدد عددًا معينًا لمحاولات تسجيل الدخول الفاشلة قبل أن يقوم النظام بقفل الحساب  
حدد الفترة الزمنية التي يستغرقها النظام قبل إعادة تعيين عداد القفل  
حدد الفترة الزمنية التي يبقى فيها الحساب مقفلاً

#### سجل المراجعة الأمنية

يمكنك الاختيار ما بين تسجيل محاولات تسجيل الدخول الناجحة أو الفاشلة.