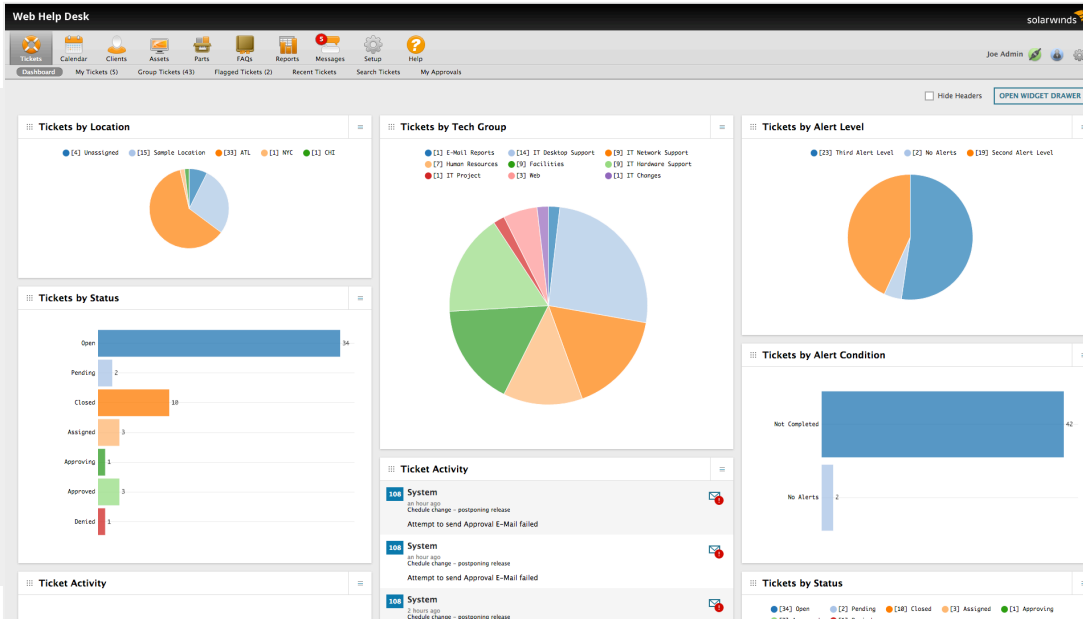


# Solarwinds Web Help Desk



“Depois de avaliar várias soluções de central de ajuda, optamos pelo Web Help Desk, que demonstrou ser, de longe, a melhor solução para as nossas necessidades de suporte global de TI.”

– Roddy Campbell,  
gerente de TI do grupo,  
Caledonian Alloys Limited

O SolarWinds® Web Help Desk® é um software de emissão de tíquetes de central de ajuda e de gerenciamento de ativos de TI baseado na Web, acessível e fácil de usar, que ajuda a simplificar suas operações de TI.

**TESTE GRÁTIS**

Totalmente funcional  
por 30 dias

## VISÃO GERAL DO WEB HELP DESK

- » Simplifica e agiliza os processos de central de ajuda de TI, desde a criação da solicitação de serviço até sua resolução
- » Automatiza o gerenciamento da emissão de tíquetes com roteamento e escalonamento baseados em regras, emissão de tíquetes em tempo real e alertas
- » Gerenciamento automatizado de ativos de TI para rastreamento e gerenciamento do ciclo de vida de ativos de hardware e software
- » Oferece uma base de dados de conhecimento incorporada para autoatendimento na solução de problemas e automação do gerenciamento de alterações
- » Preços acessíveis para logins de técnicos de TI – sem custo adicional para logins de usuários finais ou ativos de TI gerenciados

## RECURSOS EM DESTAQUE

### **Software de central de ajuda simples e acessível para todas as equipes de TI**

O Web Help Desk oferece uma interface intuitiva na Web para gerenciar de maneira centralizada os tíquetes de serviço, além de simplificar e automatizar as tarefas de central de ajuda para os técnicos de TI. Independentemente de você estar executando o suporte de TI em uma organização de pequeno ou grande porte ou de ser um MSP oferecendo serviços de suporte aos clientes, o Web Help Desk é flexível e escalonável, de modo a atender a todas as suas necessidades.

### **Centralize, simplifique e automatize o gerenciamento de emissão de tíquetes**

O Web Help Desk é um software fácil de usar para o gerenciamento de emissão de tíquetes que automatiza as tarefas de emissão das centrais de ajuda a fim de simplificar a criação, o roteamento, o escalonamento e o gerenciamento de tíquetes.

### **Descoberta automatizada e gerenciamento de ativos de TI**

O Web Help Desk é um produto para gerenciamento de ativos de TI que permite descobrir automaticamente seus ativos de software e hardware e gerenciar atribuições e históricos de ativos, bem como as solicitações de serviço associadas, tudo a partir de um console web fácil de usar.

### **Gerenciamento de conhecimento de central de ajuda**

O Web Help Desk inclui uma base de dados de conhecimento incorporada extensa, pesquisável e fácil de usar para gerenciamento do conhecimento dos técnicos e para promoção de opções de autoatendimento para usuários finais a fim de reduzir o número de solicitações de serviço recebidas.

### **Fluxos de trabalho de gerenciamento de alterações de TI e de aprovação de alterações**

O software SolarWinds Web Help Desk oferece um processo simples e automatizado para o gerenciamento e o controle de solicitações de alterações. Você pode personalizar fluxos de trabalho de aprovação de alterações variando de uma única aprovação até vários níveis de aprovação.

### **Simplifique o gerenciamento de incidentes e problemas**

O Web Help Desk simplifica o gerenciamento de incidentes e problemas, permitindo vincular vários incidentes a um problema para proporcionar o gerenciamento e a resolução eficientes dos tíquetes.

### **Automação do gerenciamento de projetos de TI e dos processos de negócios**

Com a ajuda de relacionamentos flexíveis e personalizáveis entre tíquetes pais e filhos, o Web Help Desk simplifica o gerenciamento de tarefas recorrentes, como a integração ou o desligamento de funcionários, e projetos de TI, como configuração de nova infraestrutura ou migração.

### **Criação de relatórios de desempenho da central de ajuda**

O software Web Help Desk oferece numerosos relatórios de central de ajuda para monitorar o desempenho dos técnicos e o status dos tíquetes. Também rastreia as necessidades de atendimento ao cliente por localidade, dados de faturamento em tempo real e frequência de incidência.

### **Rastreamento e gerenciamento de SLAs**

Não deixe que seus SLAs passem despercebidos. O Web Help Desk ajuda a garantir a manutenção de todos os níveis de contratos de serviço. Configure notificações de "violação iminente de SLA" e alertas/lembretes de SLA com datas específicas para proporcionar o gerenciamento eficaz dos SLAs.

TESTE GRÁTIS

Totalmente funcional  
por 30 dias

### Aproveite a infraestrutura atual de Active Directory e LDAP

O software Web Help Desk capacita você a descobrir e importar informações de contas de clientes da central de ajuda de seus diretórios atuais do Microsoft Active Directory (AD) e de LDAP.

### Web Help Desk Mobile

O SolarWinds Web Help Desk oferece um aplicativo móvel nativo para Apple iPhone e iPad em suporte a notificações push para tíquetes novos e atualizados.

### Compatibilidade e segurança do FIPS 140-2

O Web Help Desk reforça a segurança por habilitar conexões SSL no modo FIPS para transferência de dados. Também oferece suporte a criptografia compatível com FIPS 140-2 em ambientes de TI que exigem altos padrões de segurança.

## INTEGRAÇÃO COM SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE TI DA SOLARWINDS

### Integração da central de ajuda com o software de gerenciamento de rede e monitoramento de servidor

O Web Help Desk **se integra** ao SolarWinds Network Performance Monitor (NPM), ao Server and Application Monitor (SAM) e ao Network Configuration Manager (NCM), o que permite a conversão automática de falhas de nós de rede e servidor, problemas de desempenho e configuração em dispositivos/interfaces e falhas em aplicativos críticos diretamente em tíquetes de central de ajuda, bem como sua atribuição à equipe de TI apropriada para rápida solução do problema.

### Conectividade de acesso a área de trabalho remota a partir do Web Help Desk

O SolarWinds Web Help Desk oferece **integração ao software DameWare Remote Support incorporada**, que permite iniciar diretamente uma sessão de controle remoto com o computador do usuário final a partir de tíquetes de problemas da central de ajuda ou do inventário de ativos de TI.

TESTE GRÁTIS

Totalmente funcional  
por 30 dias

## REQUISITOS DO SISTEMA

HARDWARE	REQUISITOS MÍNIMOS
CPU	Dual Core, 2,0 GHz ou mais rápida
Memória	3 GB (acrescentar 1 GB a cada 10 técnicos adicionais)
Disco rígido	20 GB
SOFTWARE	REQUISITOS MÍNIMOS
Sistema operacional	<p>Versão licenciada com suporte no:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 2008 (32/64 bits), 2008 R2 (64 bits), 2012 (64 bits), 2012 R2 (64 bits)</li> <li>» Mac OSX 10.8 a 10.10.2, iOS e Mobile iOS 7, 8</li> <li>» CentOS 6.5, 7.0</li> <li>» Red Hat Enterprise Linux (RHEL) 6.5 (64 bits), 7.0 (64 bits)</li> <li>» Fedora 20, 21</li> <li>» VMware vSphere e Microsoft Hyper-V</li> </ul> <p>Versão de avaliação gratuita também com suporte no: Windows 7 (64 bits) e Windows 8.1 (64 bits)</p>
Banco de dados	<p>O Web Help Desk usa um banco de dados PostgreSQL incorporado como banco de dados padrão.</p> <p>O Web Help Desk também oferece suporte a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» MySQL 5.6</li> <li>» Microsoft SQL Server 2008 R2 SP3, 2012 SP1 e 2014</li> <li>» PostgreSQL 9.2, 9.3.2 e 9.4</li> </ul>

### TESTE GRÁTIS

Totalmente funcional  
por 30 dias

## FACILIDADE DE USO E IMPLANTAÇÃO

O Web Help Desk é implantado de forma rápida e fácil. Você fica pronto para usar o produto num piscar de olhos usando o nosso modelo de implantação de aparelho virtual, o console baseado na Web e a interface intuitiva.

## EXPERIMENTE ANTES DE COMPRAR. BAIXE UMA AVALIAÇÃO GRATUITA!

O gerenciamento de solicitações de serviço de TI nunca foi tão simples! Comprove você mesmo. Na SolarWinds, acreditamos que você deve experimentar nosso software antes de comprá-lo. Por isso, oferecemos avaliações gratuitas com total funcionalidade do produto. Baixe e instale o Web Help Desk para simplificar e automatizar suas tarefas de gerenciamento de emissão de tíquetes de solicitação de serviço. Você pode economizar muito tempo e esforço manual no gerenciamento de processos da central de ajuda!

## SOBRE A SOLARWINDS®

A SolarWinds oferece softwares avançados e acessíveis para o gerenciamento de TI a clientes em todo o mundo, desde empresas listadas na Fortune 500® até empresas de pequeno porte, provedores de serviços gerenciados (MSPs), órgãos do governo e instituições educacionais. Temos um compromisso exclusivo com profissionais de TI, MSP e DevOps e trabalhamos para eliminar a complexidade imposta a nossos clientes por fornecedores tradicionais de softwares corporativos. Independentemente de onde estiverem situados os ativos ou os usuários de TI, a SolarWinds oferece produtos que são fáceis de encontrar, comprar, usar, manter e escalar e proporciona a capacidade de atender às principais áreas da infraestrutura, desde as instalações físicas até a nuvem. Esse foco e compromisso com a excelência no gerenciamento de ponta a ponta do desempenho da TI híbrida assegurou a posição de líder mundial da SolarWinds, tanto em softwares de gerenciamento de rede quanto em soluções para MSPs, além de estar impulsionando um crescimento semelhante em toda a gama de softwares de gerenciamento de TI. Nossas soluções são fundamentadas em uma profunda conexão com nossa base de usuários, que interage em nossa comunidade online, THWACK®, para solucionar problemas, compartilhar tecnologias e práticas recomendadas e participar diretamente do nosso processo de desenvolvimento de produtos. Saiba mais em [www.solarwinds.com](http://www.solarwinds.com).

TESTE GRÁTIS

Totalmente funcional  
por 30 dias

## SAIBA MAIS

### AMÉRICAS

Telefone: 866-530-8100

Fax: 512-682-9301

E-mail:

[vendasbrasil@solarwinds.com](mailto:vendasbrasil@solarwinds.com)

### EMEA

Telefone: +353-21-5002900

Fax: +353-212-380-232

E-mail:

[vendasbrasil@solarwinds.com](mailto:vendasbrasil@solarwinds.com)

### APAC

Tel.: +65-6593-7600

Fax: +65-6593-7601

E-mail:

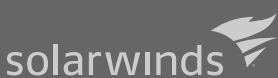
[vendasbrasil@solarwinds.com](mailto:vendasbrasil@solarwinds.com)

Para obter informações sobre os produtos da SolarWinds, visite o site [solarwinds.com](http://solarwinds.com), ligue ou envie um e-mail.

7171 Southwest Parkway | Building 400 | Austin, Texas 78735, EUA

Para obter mais informações, entre em contato com a SolarWinds pelo telefone +1-866-530-8100 ou pelo e-mail [vendasbrasil@solarwinds.com](mailto:vendasbrasil@solarwinds.com).

Para encontrar um revendedor internacional próximo a você, visite [http://www.solarwinds.com/partners/reseller\\_locator.aspx](http://www.solarwinds.com/partners/reseller_locator.aspx)



© 2016 SolarWinds Worldwide, LLC. Todos os direitos reservados.

As marcas comerciais SolarWinds, SolarWinds & Design, Orion e THWACK são propriedade exclusiva da SolarWinds Worldwide, LLC ou de suas afiliadas, estão registradas no Escritório de Marcas e Patentes dos Estados Unidos e podem estar registradas ou aguardando o registro em outros países. Todas as outras marcas comerciais, marcas de serviço e logotipos da SolarWinds podem ser marcas protegidas por direito consuetudinário ou marcas registradas ou aguardando registro. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento são usadas somente para fins de identificação e são marcas comerciais (podendo ser marcas registradas) de suas respectivas empresas.