

Specificația tehnică	
<p>Caracteristici funcționale si tehnice obligatorii ale solutiei de e-Ticket, licenta anuala</p>	<p>Caracteristici funcționale si tehnice obligatorii ale solutiei de e-Ticket, licenta anuala</p>
<p>Licențierea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 tehnicieni; • Multi-language (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). • Suport pentru 1 an inclus. • Soluția va fi nelimitată ca și număr de utilizatori care vor accesa platforma. <p>Caracteristici generale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soluția propusă trebuie să figureze în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management. • Acces facil bazat pe web • Pregătire pentru crearea de câmpuri de urmărire particulare • Curba de învățare minimala pentru instruirea simpla utilizatorilor • Șabloane de configurare a software-ului • Arhivare date • Dashboard-e predefinite • Adăugarea si customizare dashboard-elor • Suport pentru organizații multisite • Interfață in mai multe limbi (En, Ru Ro, etc) 	<p>Solutia: ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-Language Enterprise Edition - Annual Subscription for 10 Technicians (500 nodes)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 tehnicieni; • Multi-language (obligatoriu limbile rusă, română și engleză). • Suport pentru 1 an inclus. • Soluția va fi nelimitată ca și număr de utilizatori care vor accesa platforma. <p>Caracteristici generale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soluția propusă figureaza în cadranul magic al Gartner pentru IT Service Support Management. • Acces facil bazat pe web • Pregătire pentru crearea de câmpuri de urmărire particulare • Curba de învățare minimala pentru instruirea simpla utilizatorilor • Șabloane de configurare a software-ului • Arhivare date • Dashboard-e predefinite • Adăugarea si customizare dashboard-elor • Suport pentru organizații multisite • Interfață in mai multe limbi (En, Ru Ro, etc)
<p>Managementul utilizatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adăugarea utilizatori: manual, import din csv, import din AD • Grupe de utilizatori • Grupe de suport tehnic • Roluri de acces 	<p>Managementul utilizatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adăugarea utilizatori: manual, import din csv, import din AD • Grupe de utilizatori • Grupe de suport tehnic • Roluri de acces

<ul style="list-style-type: none"> • Autorizări granulare • Autentificare: locala, LDAP, AD, SSO 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizări granulare • Autentificare: locala, LDAP, AD, SSO
<p>Managementul cererilor – urmărirea lor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colectare centralizata pentru problemele apărute si urmărirea lor • Moduri de cereri • Moduri jurnal de lucru • Autogenerare tichet • Legături către contracte de mentenanța • Asociere cu: Soluții, Schimbări, Proiecte, Achiziții • Posibilitatea de a trimite si primi mesaje de posta electronica din aplicație • Posibilitatea de a trimite SMS din aplicație • Posibilitate de seta dependente de la alte cereri • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători in cerere • Posibilitate de adaugă notițe cu posibilitatea de ascuns de la solicitantul in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite • Posibilitate de analiza timp alocat in cerere • Cronometru in cereri • Creare de tichete din mesajele de posta electronica primite • Posibilitatea de extragere a datelor din mesajul de posta electronica • Clasificare si dirijare automata a mesajelor • Direcționare cerere manuala sau automata • Particularizare formular de cerere • Editor de text si abilitate de a adaugă atașamente • Programarea cererilor • Calendar pentru tehnicieni • Crearea de sarcini multiple pentru o cerere • Posibilitatea de a prelucra sarcini dependente 	<p>Managementul cererilor – urmărirea lor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colectare centralizata pentru problemele apărute si urmărirea lor • Moduri de cereri • Moduri jurnal de lucru • Autogenerare tichet • Legături către contracte de mentenanța • Asociere cu: Soluții, Schimbări, Proiecte, Achiziții • Posibilitatea de a trimite si primi mesaje de posta electronica din aplicație • Posibilitatea de a trimite SMS din aplicație • Posibilitate de seta dependente de la alte cereri • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători in cerere • Posibilitate de adaugă notițe cu posibilitatea de ascuns de la solicitantul in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite • Posibilitate de analiza timp alocat in cerere • Cronometru in cereri • Creare de tichete din mesajele de posta electronica primite • Posibilitatea de extragere a datelor din mesajul de posta electronica • Clasificare si dirijare automata a mesajelor • Direcționare cerere manuala sau automata • Particularizare formular de cerere • Editor de text si abilitate de a adaugă atașamente • Programarea cererilor • Calendar pentru tehnicieni • Crearea de sarcini multiple pentru o cerere

<ul style="list-style-type: none"> • Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori • Acces la întrebări frecvente (FAQ) • Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Posibilitate de a vedea toata istoria evenimentelor in cerere • Vizualizarea cererilor: Tabel, Kanban • Drag and drop cererilor dintre administratori, status si prioritare 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilitatea de a prelucra sarcini dependente • Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori • Acces la întrebări frecvente (FAQ) • Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Posibilitate de a vedea toata istoria evenimentelor in cerere • Vizualizarea cererilor: Tabel, Kanban • Drag and drop cererilor dintre administratori, status si prioritare
<p>Managementul incidentelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificare • Înregistrare cerere serviciu • Nivel(depanare, informatii) • Impact • Urgenta • Prioritare • Matrice de prioritate • Stare (deschis, in așteptare, închis, s-a rezolvat) • Legătura incidentului cu bunul IT (echipamentul) • Legătura incidentului cu mesajul de posta electronica • Definirea categorii, subcategorii si unități • Șabloane de incidente • Reguli pentru închiderea incidentelor • Șabloane de sarcini • Reguli pentru închiderea sarcinilor • Șabloane pentru liste de verificare • Tipuri jurnal de lucru • Șabloane pentru anunțuri • Câmpuri adiționale si comune cu șabloanele de solicitări • Reguli pentru câmpii si forme locale (pentru un anumit șablon) si globale 	<p>Managementul incidentelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificare • Înregistrare cerere serviciu • Nivel(depanare, informatii) • Impact • Urgenta • Prioritare • Matrice de prioritate • Stare (deschis, in așteptare, închis, s-a rezolvat) • Legătura incidentului cu bunul IT (echipamentul) • Legătura incidentului cu mesajul de posta electronica • Definirea categorii, subcategorii si unități • Șabloane de incidente • Reguli pentru închiderea incidentelor • Șabloane de sarcini • Reguli pentru închiderea sarcinilor • Șabloane pentru liste de verificare • Tipuri jurnal de lucru • Șabloane pentru anunțuri • Câmpuri adiționale si comune cu șabloanele de solicitări • Reguli pentru câmpii si forme locale (pentru un anumit șablon) si globale

<ul style="list-style-type: none"> • Şabloane de rezoluție • Şabloane de răspuns • Chat intern in aplicație • Posibilitatea de seta ciclu de viață pentru incidente • Posibilitatea de crea meniu personalizat • Posibilitatea de crea funcții personalizate • Reguli de business • Acorduri de nivel de serviciu • Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi 	<ul style="list-style-type: none"> • Şabloane de rezoluție • Şabloane de răspuns • Chat intern in aplicație • Posibilitatea de seta ciclu de viață pentru incidente • Posibilitatea de crea meniu personalizat • Posibilitatea de crea funcții personalizate • Reguli de business • Acorduri de nivel de serviciu • Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi
<p>Catalog de servicii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Previzionare servicii oferite • Şabloane cereri servicii • Şabloane cu câmpuri interactive • Flux de lucru pre configurat • Nivele de servicii agreate după timp • Integrare cu baza de date ITIL CMDB • Câmpuri adiționale si comune cu şabloanele de incidente • Reguli pentru câmpii si forme locale (pentru un anumit şablon) si globale • Reguli de business • Fluxuri pentru aprobare • Asocierea sarcinilor multiple cu dependențe la un şablon 	<p>Catalog de servicii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Previzionare servicii oferite • Şabloane cereri servicii • Şabloane cu câmpuri interactive • Flux de lucru pre configurat • Nivele de servicii agreate după timp • Integrare cu baza de date ITIL CMDB • Câmpuri adiționale si comune cu şabloanele de incidente • Reguli pentru câmpii si forme locale (pentru un anumit şablon) si globale • Reguli de business • Fluxuri pentru aprobare • Asocierea sarcinilor multiple cu dependențe la un şablon
<p>Autoservire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web de autoservire • Afişare de anunțuri către utilizatori • Posibilitatea utilizatorilor de a crea cereri noi • Verificarea stării cererii si actualizarea cererilor existente • Actualizare date de contact • Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori • Acces la întrebări frecvente (FAQ) 	<p>Autoservire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web de autoservire • Afişare de anunțuri către utilizatori • Posibilitatea utilizatorilor de a crea cereri noi • Verificarea stării cererii si actualizarea cererilor existente • Actualizare date de contact • Baza de date de cunoștințe cu posibilitate de căutare pentru utilizatori

<ul style="list-style-type: none"> • Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Chat • Posibilitate de a participa in proiecte • Posibilitate de a modifica setările personale 	<ul style="list-style-type: none"> • Acces la întrebări frecvente (FAQ) • Vizualizare anunțuri • Acțiuni de aprobare • Chat • Posibilitate de a participa in proiecte • Posibilitate de a modifica setările personale
<p>Managementul cunoștințelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acces la serviciile de management al cunoștințelor pentru tehnicieni • Aprobare pentru soluții noi adăugate • Căutare după cuvinte cheie pentru a găsi soluții bazate pe descrierea cererii • Indexarea documentelor pentru o căutare rapida • Istoric de căutare cu cereri rezolvate anterior • Întrebări frecvente (FAQ) • Editor de text • Posibilitate de importa din fișier XLS • Posibilitate de seta deferite niveluri de acces • Accesarea cu permisiune pe grupe 	<p>Managementul cunoștințelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acces la serviciile de management al cunoștințelor pentru tehnicieni • Aprobare pentru soluții noi adăugate • Căutare după cuvinte cheie pentru a găsi soluții bazate pe descrierea cererii • Indexarea documentelor pentru o căutare rapida • Istoric de căutare cu cereri rezolvate anterior • Întrebări frecvente (FAQ) • Editor de text • Posibilitate de importa din fișier XLS • Posibilitate de seta deferite niveluri de acces • Accesarea cu permisiune pe grupe
<p>Managementul problemelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detecția si clasificarea problemelor • Inițierea unei probleme din incident • Inițiere/înregistrare de noi probleme • Asocierea multiplelor incidente la o singura problema • Prioritizare problemelor • Adăugare analiza la cauza principala, impact, simptome • Adăugare rezolvare, soluții sau erori cunoscute • Închiderea problemei • Reguli de închiderea problemelor • Posibilitate de adaugă câmpii noi • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite 	<p>Managementul problemelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detecția si clasificarea problemelor • Inițierea unei probleme din incident • Inițiere/înregistrare de noi probleme • Asocierea multiplelor incidente la o singura problema • Prioritizare problemelor • Adăugare analiza la cauza principala, impact, simptome • Adăugare rezolvare, soluții sau erori cunoscute • Închiderea problemei • Reguli de închiderea problemelor • Posibilitate de adaugă câmpii noi • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite

<ul style="list-style-type: none"> • Posibilitate de crea in baza problemei schimbare • Asociere cu: Incidente • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilitate de crea in baza problemei schimbare • Asociere cu: Incidente • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii
<p>Managementul schimbărilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inițiere/înregistrare noi cereri de schimbare • Inițiere de cerere de schimbare din incident/problema • Asocierea multiplelor incidente/probleme la o schimbare • Crearea si schimbarea comisiei de avizare • Trimiterea spre aprobare la membrii comisiei de avizare • Adăugare de analiza de impact, cauza principala si simptome • Înregistrare rezolvare si soluții • Coordonarea implementării schimbării • Revederea schimbărilor • Anunțarea schimbărilor către utilizatori si tehnicieni • Contopirea cu un Proiect/Proiect nou • Crearea formulare granulare • Reguli de închiderea schimbărilor • Posibilitate de adaugă câmpi noi • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite • Posibilitatea de crea comitetul consultativ pentru schimbări • Lista cu etape schimbări predefinite • Lista cu roluri schimbări predefinite si posibilitatea de modifica • Fluxuri de schimbări predefinite si posibilitatea de crea/modifica • Șabloane schimbări • Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi • Asociere cu: Incidente, Probleme 	<p>Managementul schimbărilor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inițiere/înregistrare noi cereri de schimbare • Inițiere de cerere de schimbare din incident/problema • Asocierea multiplelor incidente/probleme la o schimbare • Crearea si schimbarea comisiei de avizare • Trimiterea spre aprobare la membrii comisiei de avizare • Adăugare de analiza de impact, cauza principala si simptome • Înregistrare rezolvare si soluții • Coordonarea implementării schimbării • Revederea schimbărilor • Anunțarea schimbărilor către utilizatori si tehnicieni • Contopirea cu un Proiect/Proiect nou • Crearea formulare granulare • Reguli de închiderea schimbărilor • Posibilitate de adaugă câmpi noi • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă sarcinile noi si predefinite • Posibilitatea de crea comitetul consultativ pentru schimbări • Lista cu etape schimbări predefinite • Lista cu roluri schimbări predefinite si posibilitatea de modifica • Fluxuri de schimbări predefinite si posibilitatea de crea/modifica • Șabloane schimbări

<ul style="list-style-type: none"> • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilitatea de crea reguli personalizate in baza scripturi • Asociere cu: Incidente, Probleme • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Posibilitate de adaugă deșteptători • Posibilitate de adaugă notițe • Notificări si comentarii
<p>Managementul proiectelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrarea sarcinilor si proiectelor • Planificare sarcini si management • Istoric proiecte • Estimare efort • Notificări si comentarii • Managementul timpului • Managementul resurselor • Vizualizarea hartii proiectelor • Presetate roluri in proiecte si posibilitate de modifica si adaugă noi • Posibilitate de adaugă câmpuri adiționale • Predefinite tipuri de proiecte • Stare (deschis, in așteptare, închis) • Șabloane de proiecte • Puncte de control • Vizualizare Grantt si export in PDF • Asociere cu: Incidente, Cereri, Schimbări • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Notificări si comentarii • Posibilitate de importat din Microsoft Project 	<p>Managementul proiectelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrarea sarcinilor si proiectelor • Planificare sarcini si management • Istoric proiecte • Estimare efort • Notificări si comentarii • Managementul timpului • Managementul resurselor • Vizualizarea hartii proiectelor • Presetate roluri in proiecte si posibilitate de modifica si adaugă noi • Posibilitate de adaugă câmpuri adiționale • Predefinite tipuri de proiecte • Stare (deschis, in așteptare, închis) • Șabloane de proiecte • Puncte de control • Vizualizare Grantt si export in PDF • Asociere cu: Incidente, Cereri, Schimbări • Posibilitate de adaugă jurnal de lucru in cerere • Notificări si comentarii • Posibilitate de importat din Microsoft Project
<p>Managementul bunurilor IT (echipamente):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descoperire automata a stațiilor de lucru in rețea • Descoperirea tuturor echipamentelor cu IP cum ar fi imprimante, scanere etc... 	<p>Managementul bunurilor IT (echipamente):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descoperire automata a stațiilor de lucru in rețea • Descoperirea tuturor echipamentelor cu IP cum ar fi imprimante, scanere etc...

- Descoperire si scanare completa de mașini bazate pe Windows, Linux si Mac
- Descoperirea tuturor echipamentelor din Active Directory
- Descoperire cu si fără agent instalat
- Scanare distribuita stație de lucru
- Scanarea periodica echipamentelor IT
- Asociere vânzător-echipament împreuna cu detalii
- Echipamente si relații echipamente
- Istoric bun IT (echipament) împreuna cu cerere
- Conformitate software
- Management licențe software
- Management contracte software
- Configurarea deprecierei bunurilor IT
- Graficul relațiilor care descrie relațiile intre bunuri, stații de lucru, software si utilizatori etc.
- Definirea tipurilor de elemente de configurație si tipurilor de relații
- Atașarea de documente la elementele de configurație
- Vizualizare de tip harta pentru relațiile elementelor de configurație
- Integrarea incidentelor, problemelor si schimbărilor cu baza de date ITIL CMDB
- Posibilitate de importat echipamentelor IT din fișier csv
- Posibilitate de importat software din fișier csv
- Posibilitate pentru acces la distanta stații de lucru
- Scanarea in baza protocoale: ICMP, SNMP, WMI si alte
- Baza de date predefinita cu producători si dispozitive, si coduri ei OID
- Posibilitate de adaugă câmpii adiționale pentru dispozitive IT si software
- Stare (In folosința, in reparație, expirat)
- Tipuri de relații (Folosit de, Conectat la)

- Descoperire si scanare completa de mașini bazate pe Windows, Linux si Mac
- Descoperirea tuturor echipamentelor din Active Directory
- Descoperire cu si fără agent instalat
- Scanare distribuita stație de lucru
- Scanarea periodica echipamentelor IT
- Asociere vânzător-echipament împreuna cu detalii
- Echipamente si relații echipamente
- Istoric bun IT (echipament) împreuna cu cerere
- Conformitate software
- Management licențe software
- Management contracte software
- Configurarea deprecierei bunurilor IT
- Graficul relațiilor care descrie relațiile intre bunuri, stații de lucru, software si utilizatori etc.
- Definirea tipurilor de elemente de configurație si tipurilor de relații
- Atașarea de documente la elementele de configurație
- Vizualizare de tip harta pentru relațiile elementelor de configurație
- Integrarea incidentelor, problemelor si schimbărilor cu baza de date ITIL CMDB
- Posibilitate de importat echipamentelor IT din fișier csv
- Posibilitate de importat software din fișier csv
- Posibilitate pentru acces la distanta stații de lucru
- Scanarea in baza protocoale: ICMP, SNMP, WMI si alte
- Baza de date predefinita cu producători si dispozitive, si coduri ei OID
- Posibilitate de adaugă câmpii adiționale pentru dispozitive IT si software
- Stare (In folosința, in reparație, expirat)

<ul style="list-style-type: none"> • Posibilitate de importat relații din fișier XLS • Tipuri de software • Categori software • Tipuri de licență software • Grupuri predefinite de dispozitive IT(AP, printer, Laptop, Desktop si altele) • Dashboard cu tab-uri pentru dispozitive IT, mașini virtuale, dispozitive IT simple(scanner, printer usb si altele), software si componente dispozitivelor IT • Asociere automate dintre stații de lucru si utilizatori • Fereastra cu un dispozitiv IT reprezintă prin tab-uri: detalii generale, detalii despre utilizator curent, partea hardware, partea software, relații, partea cu achiziții si finanțe, asocieri cu cereri, probleme, shimbari, toata istoria de modificări in acest dispozitiv IT 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipuri de relații (Folosit de, Conectat la) • Posibilitate de importat relații din fișier XLS • Tipuri de software • Categori software • Tipuri de licență software • Grupuri predefinite de dispozitive IT(AP, printer, Laptop, Desktop si altele) • Dashboard cu tab-uri pentru dispozitive IT, mașini virtuale, dispozitive IT simple(scanner, printer usb si altele), software si componente dispozitivelor IT • Asociere automate dintre stații de lucru si utilizatori Fereastra cu un dispozitiv IT reprezintă prin tab-uri: detalii generale, detalii despre utilizator curent, partea hardware, partea software, relații, partea cu achiziții si finanțe, asocieri cu cereri, probleme, shimbari, toata istoria de modificări in acest dispozitiv IT
<p>Managementul contractelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilitatea de a crea si administra contracte • Adăugare de informații si atașare documente la un contract • Asocierea contractelor cu bunurile IT • Generare de alarme înainte de expirarea unui contract • Urmărirea contractelor reinnoite 	<p>Managementul contractelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilitatea de a crea si administra contracte • Adăugare de informații si atașare documente la un contract • Asocierea contractelor cu bunurile IT • Generare de alarme înainte de expirarea unui contract Urmărirea contractelor reinnoite
<p>Managementul achiziției:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementul cererilor de achiziție • Contactarea vânzătorului direct din aplicație • Integrarea achiziției cu bunurile IT si vânzătorul • Sistem de aprobare a ordinelor de achiziție • Generare achiziție din solicitări • Recepționarea bunurilor integral sau separat • Refuzarea achizițiilor • Istoricul acțiunilor pe forma de achiziție • Asociere cu Cereri 	<p>Managementul achiziției:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementul cererilor de achiziție • Contactarea vânzătorului direct din aplicație • Integrarea achiziției cu bunurile IT si vânzătorul • Sistem de aprobare a ordinelor de achiziție • Generare achiziție din solicitări • Recepționarea bunurilor integral sau separat • Refuzarea achizițiilor • Istoricul acțiunilor pe forma de achiziție Asociere cu Cereri

<p>Chestionare pentru sondaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generare de chestionare pentru sondaje • Posibilitatea de a genera întrebări particulare pentru chestionare de sondare • Chestionare de sondare programate • Setarea de reguli când sa fie trimise chestionarele de sondare • Chestionare multi-limba 	<p>Chestionare pentru sondaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generare de chestionare pentru sondaje • Posibilitatea de a genera întrebări particulare pentru chestionare de sondare • Chestionare de sondare programate • Setarea de reguli când sa fie trimise chestionarele de sondare <p>Chestionare multi-limba</p>
<p>Integrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrare cu LDAP si Active Directory • Integrare cu aplicații pentru management Active Directory • Integrare cu aplicații pentru analitica aprofundata. • Integrare cu sistemele de posta electronica: recepționarea si primirea • Aplicații pentru management echipamente bazate pe sisteme operaționale: Android, iOS, MacOS, Windows, Linux • Integrare cu control de la distanta • Integrare nativă cu JIRA • Integrare nativă cu Microsoft Teams • Integrare nativă cu Microsoft Outlook • Integrare nativă cu Microsoft Calendar • Integrare nativă cu sisteme de IP telefonie • Integrare nativă cu SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) • Interfața de integrare cu date externe • Integrare cu servicii de SMS • Utilizează servicii web si API 	<p>Integrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrare cu LDAP si Active Directory • Integrare cu aplicații pentru management Active Directory • Integrare cu aplicații pentru analitica aprofundata. • Integrare cu sistemele de posta electronica: recepționarea si primirea • Aplicații pentru management echipamente bazate pe sisteme operaționale: Android, iOS, MacOS, Windows, Linux • Integrare cu control de la distanta • Integrare nativă cu JIRA • Integrare nativă cu Microsoft Teams • Integrare nativă cu Microsoft Outlook • Integrare nativă cu Microsoft Calendar • Integrare nativă cu sisteme de IP telefonie • Integrare nativă cu SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager) • Interfața de integrare cu date externe • Integrare cu servicii de SMS <p>Utilizează servicii web si API</p>
<p>Raportare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapoarte standard șablon pre configurate • Rapoarte particulare in format tabelar 	<p>Raportare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapoarte standard șablon pre configurate • Rapoarte particulare in format tabelar

- Posibilitatea de a construi interogări pentru rapoarte
- Integrare cu soluții terțe de raportare cum ar fi Crystal Reports
- Posibilitatea de a exporta rapoartele in formate de fișiere de tip html, csv, xls si pdf
- Rapoarte programate (autogenerare si distribuție)
- Analiza tendințelor si nivelelor de performanta
- Actualizare in timp real pe rapoarte
- Salvare si programare rapoarte particulare
- Vizualizări grafice (2D, 3D)

- Posibilitatea de a construi interogări pentru rapoarte
- Integrare cu soluții terțe de raportare cum ar fi Crystal Reports
- Posibilitatea de a exporta rapoartele in formate de fișiere de tip html, csv, xls si pdf
- Rapoarte programate (autogenerare si distribuție)
- Analiza tendințelor si nivelelor de performanta
- Actualizare in timp real pe rapoarte
- Salvare si programare rapoarte particulare
- Vizualizări grafice (2D, 3D)