

service desk para la gestión del soporte

01

Introducción

Las organizaciones dependen cada vez más de las Tecnologías de la Información para alcanzar sus objetivos corporativos. La misión del departamento de TI es ofrecer servicios fiables, de alta calidad y a un coste aceptable, por lo que debe incorporar de manera sistemática las **mejores prácticas** del mercado para la optimización continua de sus procesos.

ProactivaNET® Service Desk facilita la de gestión de incidencias, desde su registro inicial hasta su cierre, incorporando estándares internacionales de buenas prácticas como ITIL¹.

ProactivaNET® Service Desk puede integrarse con ProactivaNET® Inventario, especializada en la auditoría, inventario y administración de redes de PCs, formando entre ambas una herramienta básica para la optimización de cualquier servicio de Informática.

02

¿por qué una herramienta

de gestión de incidencias?

Todos los departamentos de TI atienden fallos en hardware o software, y otras peticiones de servicio como altas de empleados, peticiones de información, cambios de clave....Si esta labor de apoyo diario no se sistematiza se depende mucho de la capacidad de cada técnico y no se reutiliza todo el conocimiento empleado en resolver incidencias pasadas.

El uso de una herramienta de Gestión de Incidencias tiene tres objetivos básicos:

- Minimizar los periodos de fuera de servicio.
- Registrar la información relevante de todas las incidencias.
- Incorporar las mejores prácticas del mercado de forma sistemática.

Los beneficios de una gestión eficaz de incidencias son:

- Reducción del impacto de las incidencias sobre la organización.
- Uso más eficiente de los recursos de personal.
- Usuarios más satisfechos.
- Mayor visibilidad del trabajo realizado.

La metodología **ITIL™¹** (Information Technology Infrastructure Library) es una colección de las mejores prácticas observadas en el sector de TI que se ha convertido en un estándar "de facto". ITIL describe los procesos de Gestión de Servicios de TI y se puede adaptar a cualquier departamento de informática.



La **gestión de incidencias** es uno de los procesos más importantes definidos por **ITIL**. Su objetivo es restablecer el funcionamiento normal del servicio lo más rápidamente posible, y con el **menor impacto sobre la actividad del negocio**.

Incidencia es cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar una interrupción, o una reducción de la calidad del mismo.

¹ ITIL es una marca registrada de CCTA/OGC.

¿cómo le ayuda ProactivaNET® Service Desk en la resolución de incidencias?

ProactivaNET® Service Desk es una herramienta para aquellas organizaciones que quieran incorporar las mejores prácticas en la gestión de incidencias. Con **ProactivaNET® Service Desk** podrá:

- **Definir** los Niveles de Servicio **SLAs**.
- **Registrar** la incidencia: quién informa del problema, síntomas, equipo involucrado, etc.
- **Clasificar** la incidencia y asignar el trabajo a realizar a un grupo de soporte o a un técnico.
- **Investigar** la causa de la incidencia y compararla con otras incidencias parecidas.
- **Consultar** la **Knowledge Base**.
- **Documentar la solución**, anexar ficheros con información relacionada y cerrar la incidencia.
- **Comunicar** automáticamente al usuario el estado de su solicitud a través del e-mail y/o portal de soporte
- **Elaborar informes**, que ayuden a conocer qué está sucediendo y a mejorar el proceso.

Características específicas de este producto

ProactivaNET® Service Desk tiene además otras características específicas, que lo hacen único en su gama:

- **Totalmente configurable**, categorías, tipos, prioridades, etc. Incluso podrá activar / desactivar opciones avanzadas para adaptarla al momento de madurez concreto de su organización.
- **Integrado con ProactivaNET® Inventario**, tendrá acceso a la configuración de los elementos involucrados de manera instantánea.
- **Portal de soporte** (incluido) para que los usuarios puedan consultar sus incidencias y crear nuevas.
- **Conectividad total**, pues su **base de datos SQL** puede ser integrada con cualquier sistema de gestión. Toda la información puede ser **exportada** directamente a **MS Excel**.

El panel inicial permite conocer el estado de las incidencias de un solo vistazo, organizando además el trabajo pendiente

El formulario de las incidencias permite acceder a toda la información relevante que ayude a la rápida resolución de la misma.

Fecha	Descripción	Grupo / Tec. 2ª línea	Realizado por
20060006 17:30	Creación de la incidencia		Caio, Margareta
20060006 17:42	Incidencia escalada a 2ª línea	Desarrollo PAWS	Caio, Margareta
20060006 17:48	Envío de solución desde 2ª línea		Caio, Margareta
20060006 18:15	Incidencia escalada a 2ª línea	Desarrollo PAWS	Caio, Margareta
20060006 18:16	Envío de solución desde 2ª línea		Caio, Margareta
Total:			

Más información en: www.proactivanet.com

México

G. González Camarena 1600 – 4
Oficina 88 – Centro de Ciudad Santa Fe
México DF 01210
Tlf. 52 (55) 5081 8445

España Ingeniería e I+D+

Parque Científico Tecnológico de Gijón
Edificio I+D
33203 Gijón – España
Tlf. + 34 985 099 215

