



## Gestión de Incidencias y Peticiones

**ProactivaNET** facilita la gestión de incidencias y peticiones desde su registro inicial hasta su cierre, incorporando estándares internacionales de buenas prácticas como **ITIL® e ISO 20000**, lo que le permite organizar un servicio de soporte con los más altos estándares de profesionalidad.



## MÓDULOS OPCIONALES

Adicionalmente este producto, puede complementarse con varios módulos opcionales.

- Encuestas de Satisfacción
- Gestión de Niveles de Servicio (SLAs, OLAs, UCs)
- Catálogo de Servicios
- Control Remoto

## PRINCIPALES FUNCIONALIDADES

- ✓ Gestión integral de todo el ciclo de vida de las incidencias y peticiones.
- ✓ Parametrización de los ciclos de vida mediante subestados y/o flujos de autorización.
- ✓ Bitácora completa de todas las acciones realizadas.
- ✓ Sistema automático de notificaciones a técnicos y usuarios de la aplicación.
- ✓ Sistema manual de notificaciones bajo demanda.
- ✓ Portal de usuarios totalmente parametrizable.
- ✓ Base de datos de conocimiento.
- ✓ Integración con Active Directory / LDAP.
- ✓ Gestión básica de niveles de servicio, SLAs (ampliable con un módulo específico).
- ✓ Dashboard y panel inicial de control en tiempo real.
- ✓ Informes avanzados con opción de añadir / modificar informes.
- ✓ Campos personalizados ilimitados.
- ✓ Integración nativa con **ProactivaNET Inventario y CMDB**, así como con el resto de módulos del **Service Desk**.

La gestión básica de los niveles de servicio, permite configurar SLAs con fecha de resolución.

La gestión avanzada de los niveles de servicio (módulo opcional), permite gestionar y monitorizar los tiempos de respuesta, así como los SLAs, OLAs, UCs, planes de mejora, revisión periódica de acuerdos,...

**\*Licencia nominal:** Licencia asociada a un técnico de soporte, que podrá hacer uso de la misma sin limitaciones en el tiempo y sin que en ningún caso se pueda ver afectado por accesos de otros técnicos.

**\*Licencia concurrente:** Licencia que puede ser asociada a múltiples técnicos de tal manera que pueda hacer uso de la misma de forma simultánea. Al contrario de las licencias nominales, un técnico con licencia concurrente no tiene garantizado el acceso al sistema ya que para ello debe existir al menos una licencia concurrente libre en ese momento.

**\*¿Diferencias entre licencia nominal y licencia concurrente?** Si se opta por adquirir licencias nominales, es necesario adquirir una licencia para cada técnico, mientras que en el caso de las licencias concurrentes, se deben adquirir licencias en función del número máximo de técnicos que acceden simultáneamente a la aplicación. Las licencias concurrentes son aconsejables en instalaciones con un número elevado de técnicos que se conectan a la aplicación de forma puntual.