



Service Desk

ProactivaNET Service Desk facilita la **gestión de Incidencias / Peticiones, Problemas, Cambios / Entregas** desde su registro inicial hasta su cierre, incorporando estándares internacionales de buenas prácticas como **ITIL®** e **ISO 20000**, integrando el **Catálogo de Servicios** ofrecido por su organización.



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

INCIDENCIAS/PETICIONES	PROBLEMAS	CAMBIOS / ENTREGAS
Gestión integral de todo el ciclo de vida de las incidencias y peticiones.	Gestión integral de todo el ciclo de vida de los problemas.	Gestión integral de todo el ciclo de vida de los cambios y entregas.
Parametrización de los ciclos de vida mediante subestados y/o flujos de autorización.	Bitácora completa de todas las acciones realizadas.	Bitácora completa de todas las acciones realizadas.
Bitácora completa de todas las acciones realizadas.	Base de datos de errores conocidos integrada con la base de datos de conocimiento.	Control del equipo de trabajo asociado a cada RFC.
Sistema automático de notificaciones a técnicos y usuarios de la aplicación.	Análisis de causa raíz y apoyo a la búsqueda de soluciones definitivas.	Parametrización de CABs y ECABs en función de cada tipo de RFC.
Sistema manual de notificaciones bajo demanda.	Dashboard y panel inicial de control en tiempo real.	Gestión de tareas a realizar según el tipo de RFC.
Portal de usuarios totalmente parametrizable.	Informes avanzados con opción de añadir/modificar informes.	Calendario de cambios planificados (CS/FSC).
Base de datos de conocimiento.	Campos personalizados ilimitados.	Integración de entregas / releases generadas por cada RFC.
Integración con Active Directory / LDAP.	Integración nativa con ProactivaNET Inventario y CMDB , así como con el resto de módulos del Service Desk .	Dashboard y panel inicial de control en tiempo real.
Gestión básica de niveles de servicio, SLAs (ampliable con un módulo específico).		Informes avanzados con opción de añadir/modificar informes.
Dashboard y panel inicial de control en tiempo real.		Campos personalizados ilimitados.
Informes avanzados con opción de añadir/modificar informes.		Integración nativa con ProactivaNET Inventario y CMDB , así como con el resto de módulos del Service Desk .
Campos personalizados ilimitados.		
Integración nativa con ProactivaNET Inventario y CMDB , así como con el resto de módulos del Service Desk .		

***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.