

Gestión de Problemas, Cambios y Entregas

Planificación, trazabilidad y mejora continua

BENEFICIOS CLAVE



Reducción del número e impacto de incidencias recurrentes mediante Gestión de Problemas proactiva.



Mejora de la productividad al reducir esfuerzos de re-investigación y evitar conflictos entre técnicos.



Gestión de cambios más ágil, segura y coordinada, con trazabilidad completa.



Mayor calidad del servicio prestado y alineamiento con las expectativas del negocio.



Simplificación de la transformación digital a través de una gestión estructurada y ordenada del cambio.

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

- **Gestión integral del ciclo de vida** de problemas, errores conocidos, cambios y entregas alineada a **ITIL**.
- **Tableros Kanban** con vistas personalizadas para **seguimiento visual** de problemas y cambios.
- **Análisis de causa raíz** e integración con la **base de datos de conocimiento** para publicación de soluciones temporales.
- **Planificación de cambios** mediante tareas e hitos, con **seguimiento gráfico en Gantt y calendario**.
- **Automatización del cálculo del CAB (Consejo Asesor del Cambio)** según la naturaleza del cambio.
- **Relación bidireccional con CMDB y activos**, permitiendo **trazabilidad total**.
- **Configuración sin programación**, integración con **API Rest y webhooks** para sistemas externos.

El 60% de las organizaciones considera la gestión de problemas como un componente crítico de su estrategia de IT Service Management.

Gartner