

## Service Desk 2006 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 2006 facilita la de gestión de incidencias, desde su registro inicial hasta su cierre, incorporando estándares internacionales de buenas prácticas como ITIL<sup>1</sup>.

ProactivaNET Service Desk 2006 puede integrarse con ProactivaNET Inventario 2006, 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<sup>TM1</sup> (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.*

<sup>1</sup> ITIL es una marca registrada de CCTA/OGC.

## ¿cómo le ayuda ProactivaNET Service Desk 2006 en la resolución de incidencias?

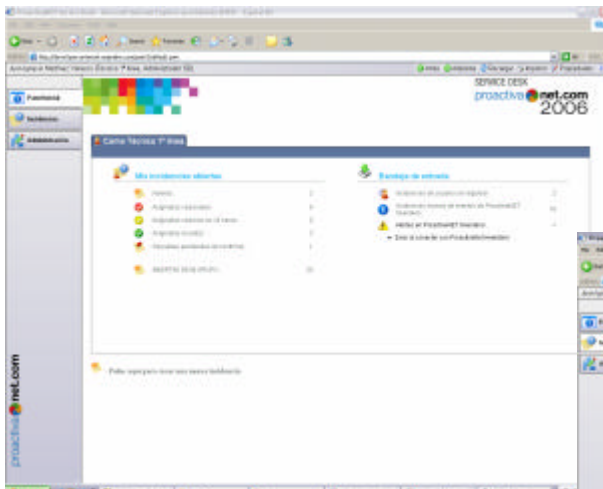
**ProactivaNET Service Desk 2006** es una herramienta para aquellas organizaciones que quieran incorporar las mejores prácticas en la gestión de incidencias. Con **ProactivaNET Service Desk 2006** podrá:

- ↘ **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

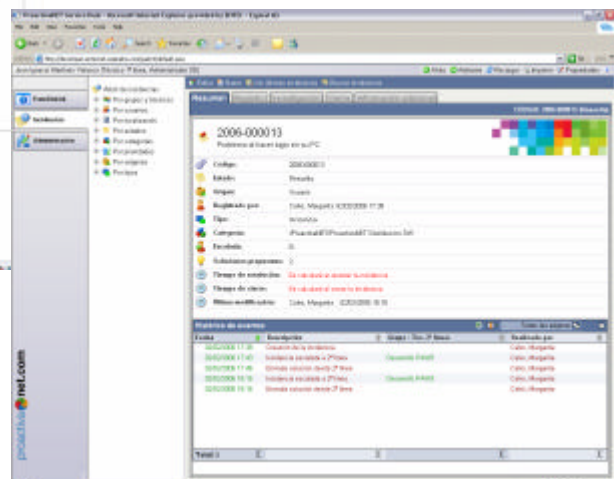
**ProactivaNET Service Desk 2006** tiene además otras características específicas, que lo hacen único en su gama:

- ↘ **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 2006**, 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 formulario de las incidencias permite acceder a toda la información relevante que ayude a la rápida resolución de la misma.

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



Más información en: [www.controltotal.es](http://www.controltotal.es)



↘ Addlink Software Científico, S.L.  
 María Aurèlia Capmany 2-4, 08001 Barcelona  
 Tel.: [+34] 902 43 00 38 - Fax: [+34] 93.415.72.68  
[info@addlink.es](mailto:info@addlink.es) [www.addlink.es](http://www.addlink.es)