



Gestión de Servicios de TI - ITSM

Soft Expert[®]
Software for Performance Excellence



El Desafío

La Gestión de Servicios TI (ITMS) es un enfoque estratégico de todas las actividades de TI desempeñadas por la organización, tales como: planificar, proyectar, proporcionar, operar y gestionar los servicios de tecnología de información que son ofrecidos a sus clientes. Uno de los principales desafíos de la gestión de servicios de TI es definir e implementar medidas para mejorar la eficiencia de las operaciones, proporcionar servicios de alta calidad y garantizar la satisfacción del cliente.

Silos de personas, procesos, información y tecnología pueden crear barreras de ineficiencia y hacer difícil para llegar a un acuerdo de las prioridades de servicio. Además, la falta de visibilidad de informaciones esenciales y flujos de trabajo ineficientes dificultan para entender el contexto del servicio. Ofrecer excelencia en servicios de tecnología de información permite que el departamento de TI deje de ser simplemente un equipo de apoyo, y pase a optimizar el negocio a través de la innovación.

La Solución

El SoftExpert ITSM es un software que soporta ITIL® y otros frameworks de mejores prácticas ampliamente adoptados, integrando solicitudes de servicio, gestión de incidentes y problemas, acuerdo de nivel de servicio (SLA), base de conocimiento, gestión de configuración (CMDB) y gestión de recursos humanos de TI en una sola plataforma.

Solicitudes de Servicio: Integra fácilmente las solicitudes de servicio con la gestión de recursos, portafolio y proyectos. Administra de manera eficiente y eficaz las solicitudes de servicio de TI, recursos, presupuestos y proyectos, entregando nuevas iniciativas de TI en el plazo, dentro del presupuesto y de acuerdo con las especificaciones.

Gestión de Incidentes y Problemas: Automatiza todo el ciclo de vida de la gestión de incidentes y problemas a través de un workflow configurable, garantizando la continuidad de los servicios críticos de TI. Los informes analíticos garantizan una información precisa, relevante y siempre disponible con la finalidad de garantizar conformidad y continuidad de los negocios.

Gestión de Configuración: Controla y protege el desarrollo de los recursos de TI a través de la facilitación de los procesos de gestión de configuración. Los gestores pueden fácilmente definir y cumplir con procesos de cambio estandarizados, asegurando la notificación y el menor impacto posible para el usuario.

Gestión de Recursos Humanos de TI: Ofrece una visión única y centralizada de todos los recursos de TI disponibles en la empresa, así como su demanda y el nivel de habilidad de cada uno, posibilitando una mejor gestión y uso de la infraestructura de TI. Los gestores pueden garantizar que los equipos de TI estén orientados al negocio, siendo apoyados por planes de desarrollo y entrenamiento individual y evaluaciones de desempeño regulares.



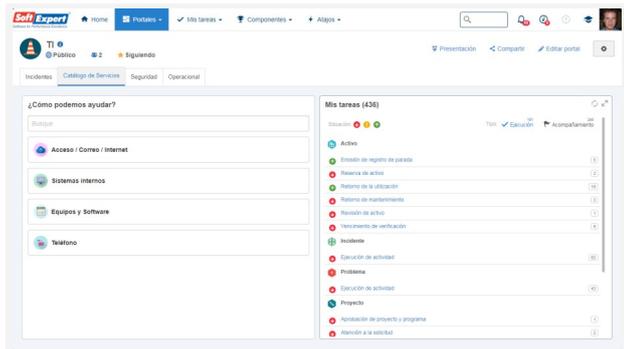
Recursos

- | Personalización de formularios y flujos de solicitud de servicios.
- | Solicitudes de servicio de TI a partir de un repositorio central en tiempo real.
- | Informes analíticos de los indicadores de TI.
- | Gestión de tareas centralizada con alertas y notificaciones.
- | Recursos integrados de análisis de causa raíz del problema.
- | Repositorio único para todas las informaciones de los activos de TI.

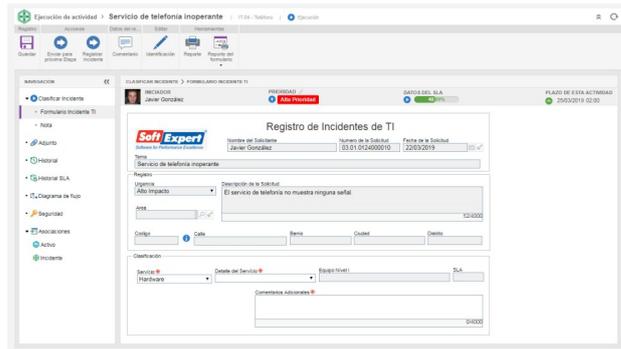
Beneficios

- ✓ Automatiza todo el ciclo de vida de la gestión de tickets, incidentes y problemas.
- ✓ Evita fallas de servicio y atrasos de SLA.
- ✓ Aumenta la productividad de los agentes de servicio de escritorio;
- ✓ Reduce los incidentes incorrectamente clasificados o duplicados;
- ✓ Previene la pérdida de tiempo y recursos resultantes de cambios mal planeados.
- ✓ Simplifica la experiencia del usuario a través de portales de autoatención y catálogos de servicios fáciles y personalizados.
- ✓ Predice los impactos y ayuda en la toma de decisiones más ágiles a través del CMDB.
- ✓ Entrega de servicios de acuerdo con el presupuesto y plazos previstos, a través de los recursos integrados de gestión de proyectos.
- ✓ Mejora la disponibilidad de infraestructura con recursos integrados de gestión de activos.
- ✓ Proporciona una visibilidad completa de desempeño del servicio de TI y ayuda a identificar oportunidades de mejora.

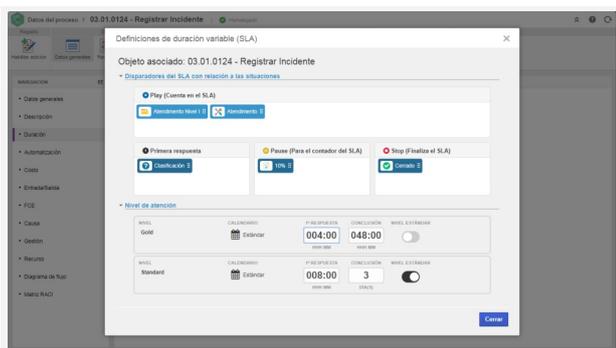
Screenshots



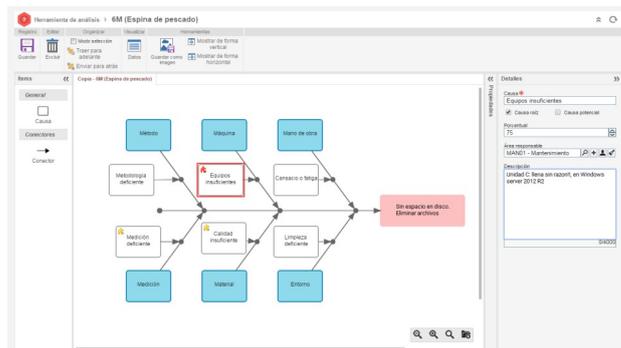
Catálogo de servicios



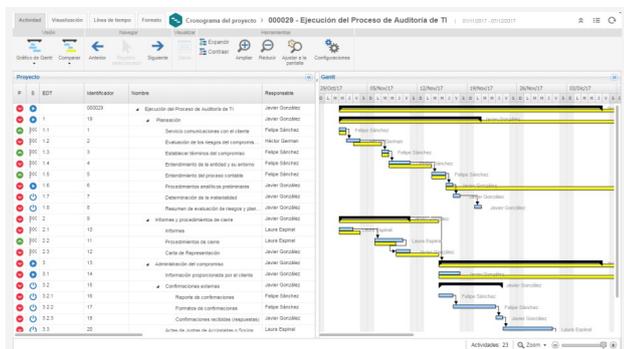
Gestión de incidentes



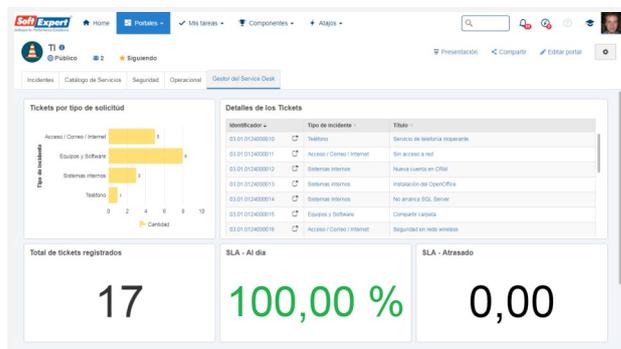
Definición de SLA



Gestión de problemas



Proyectos de TI



Portales de gestión y monitoreo