

HOJA DE PRODUCTO

# Gestión de Incidencias, Peticiones, Conocimiento (KB) y Niveles de Servicio (SLM)



Proactivanet Service Desk incorpora todos los módulos necesarios para una implantación completa o por fases de un Centro de Servicios/Mesa de Ayuda. Nada mejor que casos de estudio y [numerosas entrevistas con clientes reales](#) para confirmar los beneficios de comenzar con el **módulo de Gestión de Incidencias, Peticiones, Conocimiento (KB) y Niveles de Servicio (SLM)**.

Además de las funcionalidades propias de gestión de incidencias y peticiones, gestión de niveles de servicio (SLAs, OLAs y UCs), e incorporación de una Base de datos de conocimiento (KB), Proactivanet destaca por la integración del usuario final en la gestión de sus propios tickets, gracias a sus capacidades de auto-servi-

cio (self-service) a través del portal de usuarios finales, totalmente configurable para adaptarse a las necesidades e imagen corporativa.

Todos los módulos de Proactivanet Service Desk están totalmente alineados a las mejores prácticas ITIL y norma ISO 20000 (certificación PinkVERIFY e ITIL Software Scheme GOLD Level), y ofrecen un alto nivel de personalización para adaptarse a las necesidades concretas de cada organización: campos personalizados, gestión de flujos de trabajo, autorización de peticiones, informes y dashboard personalizados, etc.

## INCLUYE:



PORTAL DE  
USUARIOS



SELF  
SUPPORT



DASHBOARD



FLUJOS  
CONFIGURABLES



NOTIFICACIONES  
AUTOMÁTICAS



INTEGRACIÓN  
PROVEEDORES  
EXTERNOS



ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN



AUTORIZACIÓN  
DE PETICIONES



APLICACIÓN  
MÓVIL

## Soluciones adaptadas a las necesidades de su organización



### ¿NECESIDADES? ¿DIFICULTADES?

¿Se sospecha que pueda haber usuarios descontentos con la atención recibida desde el servicio de soporte de TI? ¿Los tiempos de resolución de incidencias y peticiones no son los esperados por los usuarios?

¿Los técnicos están atendiendo una y otra vez las mismas incidencias o peticiones, que podría haber resuelto el propio usuario?

¿El negocio cada vez demanda más nivel de servicio, pero no se dispone de los recursos suficientes para cumplir con sus expectativas?

¿Hay dificultades para generar informes con datos precisos que ayuden a tomar mejores decisiones? ¿Cada vez es más complicado conseguir la autorización para inversiones en proyectos de mejora?

¿Hay sospechas de que el desempeño de los proveedores externos no es el adecuado, pero se carece de datos objetivos para tomar decisiones al respecto?

¿La organización tiene una gran dependencia del conocimiento de cada técnico para la resolución de algunas incidencias? ¿Qué pasa cada vez que uno de esos técnicos (o usted mismo) se va de vacaciones?

¿Los procesos de autorización de compras o peticiones no están claros, retrasando su resolución y dejando en mal lugar al departamento TI?



### ¡SOLUCIONES!

Proactivanet Service Desk permite mejorar el **nivel de satisfacción** de los usuarios combinando una buena comunicación a través del portal de usuario, **reduciendo los tiempos** de investigación y resolución de incidencias, e integrando herramientas de self-service.

Adicionalmente, las **encuestas de calidad** permiten monitorizar el nivel de satisfacción del usuario final de primera mano.

Mediante el Portal de Usuario de Proactivanet Service Desk, podrá publicar al usuario la base de conocimiento durante el registro de las incidencias y peticiones, **permitiendo al usuario auto-atenderse** y evitar la creación de los tickets. Esa reducción en el número de incidencias, no solo mejorará la satisfacción del usuario final, sino que también ayudará a **reducir la carga de trabajo** de los técnicos de soporte.

El **aumento de la productividad** de los técnicos de soporte gracias a la automatización de tareas, permite hacer mucho más con los mismos recursos, reduciendo los costes de operación a la vez que se mantiene o incluso mejora el nivel de servicio. La reducción de esfuerzo gracias a la automatización de tareas permitirá dicha mejora en los niveles de servicio y/o la implantación de nuevos servicios demandados por el negocio, sin necesidad de ampliar el personal necesario para ello.

Proactivanet incorpora un completo sistema de **análisis de los datos** históricos, combinando características propias de sistemas de Reporting de primera clase, con un dashboard totalmente interactivo que permite analizar los datos de forma visual, rápida y sencilla, adaptada a las necesidades de cada momento. Al incorporar por defecto **gran cantidad de informes y métricas out-of-the-box**, la configuración y puesta en marcha del sistema de Reporting y análisis de datos es poco menos que inmediata una vez se conoce qué se desea medir.

Mediante la **Gestión de Niveles de Servicio (SLM)** es posible establecer OLAs y UCs para medir los tiempos de respuesta y resolución de cada grupo de soporte individualmente y así poder detectar los cuellos de botella que impiden cumplir los SLAs pactados con los clientes, así como analizar detalladamente el desempeño de cada grupo de soporte, ya sea interno o externo.

La **Base de Datos del Conocimiento (KB, Knowledge Base)** de Proactivanet permite documentar el conocimiento y ponerlo a disposición de los técnicos y usuarios finales, obtener su feedback y establecer un calendario de revisiones y autorizaciones para mantenerla permanentemente actualizada y validada, ayudando directamente a reducir los tiempos de diagnóstico y resolución de incidencias.

Proactivanet Service Desk permiten **modelar flujos para la autorización** de peticiones, estableciendo de manera automática y objetiva los autorizadores que deben aprobarlas, y monitorizando el proceso en todo momento, con recordatorios y automatismos en caso de que las autorizaciones se demoren más de lo previsto.

## ¿Qué beneficios proporciona la implantación de Proactivanet Gestión de Incidencias, Peticiones, Conocimientos (KB) y Niveles de Servicio (SLM)?



Reducción de costes



- Mediante la capacidad de atender una mayor demanda con la misma cantidad de técnicos de soporte.
- Dotando a los usuarios de capacidades de **auto-servicio (self-service)** a través del Portal de Usuarios y la Base de Datos de Conocimiento.
- Reduciendo la cantidad de **técnicos de primera línea** dedicados a atender llamadas repetitivas y a clasificar tickets.
- Controlando de manera exhaustiva los niveles de servicio de los **proveedores externos**.



Mejora en la productividad  
de los técnicos de soporte



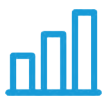
- **Reduciendo el volumen de llamadas** de usuario, gracias al portal de usuario con sus capacidades de auto-servicio.
- Reduciendo los **tiempos** de investigación y diagnóstico gracias a la base de datos de conocimiento.
- Mejorando y simplificando la comunicación y sincronización de los equipos de trabajo, estableciendo un marco de trabajo más ordenado, colaborativo y automatizado.
- **Automatizando la creación de incidencias y peticiones repetitivas** mediante plantillas programadas, por ejemplo, para tareas de mantenimiento rutinarias.



Mejora en la productividad  
de los usuarios finales



- Reduciendo de forma significativa los **tiempos de resolución** de las incidencias y peticiones.
- Dotándoles de **recursos de auto-servicio** de forma que puedan resolver sus necesidades sin necesidad de esperar a los técnicos de soporte.
- Mejorando la **priorización de las incidencias** en base a niveles de servicio (SLAs, OLAs, UCs).



Mayor valor  
generado al negocio



- Mejorando la **gestión de expectativas** con el establecimiento de acuerdos de nivel de servicio y a la realización de **encuestas** para conocer la opinión y necesidades reales del negocio.
- Proporcionando **métricas e indicadores del servicio** fiables y precisas que permitan tomar mejores decisiones alineadas a las necesidades de la organización.



Disminución de riesgos para  
la continuidad de los servicios



- Mejorando la priorización de los trabajos y coordinación de los equipos, **priorizando la gestión de incidencias críticas** y reduciendo sus tiempos de resolución en base a los niveles de servicio establecidos.



Mayor calidad en la prestación  
de servicios TI al negocio



- Introduciendo **"lecciones aprendidas"**, no solo en el propio proceso de gestión de incidencias y peticiones, si no también habilitando la mejora continua y la implantación de una adecuada gestión de problemas, gestión de cambios, ...

## Funcionalidades clave de este módulo (I)

- **Gestión integral de todo el ciclo de vida de las incidencias y peticiones**, alineado a las mejores prácticas de ITIL, con capacidad de establecer flujos adaptados a las necesidades concretas de cada organización:
  - Parametrización de los ciclos de vida mediante subestados y/o flujos de autorización.
  - Escalado automático y/o manual entre grupos de soporte en función de criterios de clasificación totalmente parametrizables.
  - Campos personalizados adicionales en función de la clasificación del ticket.
  - Obligatoriedad de campos configurables en función del estado de ciclo de vida del ticket.
  - Bitácora completa de todas las acciones realizadas a lo largo del ciclo de vida del ticket.
  - Capacidad de interacción bidireccional entre usuario y técnico vía portal de usuarios web.
  - Sistema automático (y manual) de notificaciones a técnicos y usuarios de la aplicación, vía portal de usuarios, correo electrónico y Twitter.
- **Aplicación móvil** para que los técnicos puedan utilizarla desde sus smartphones.
- **Ficheros adjuntos** a las incidencias, peticiones y tópicos de conocimiento, privados solo para los técnicos de soporte, o públicos para permitir el acceso a los mismos por parte de los usuarios finales.
- **Controles de texto enriquecido** para la documentación de las incidencias y peticiones, tópicos de conocimiento, notificaciones,...
- **Automatización de la recepción y/o actualización de incidencias y peticiones** a partir de correos electrónicos, Twitter, sistemas externos que se comunican vía servicios web, ...
- **Relaciones padre-hijo entre incidencias y peticiones**, con opción a automatizar la resolución y cierre en cascada.
- **Relaciones bidireccionales entre los tópicos de conocimiento y las incidencias/peticiones**, con acceso rápido desde cualquiera de ellos.
- Gestión y monitoreo automatizado de los **niveles de servicio** establecidos (**SLAs** pactados con el usuario final, **OLAs** establecidos para grupos internos y/o **UCs** pactados con proveedores externos).
- Gestión del **ciclo de vida de los acuerdos de nivel de servicio de principio a fin**, conforme a las mejores prácticas ITIL: diseño inicial (SLR), autorización y puesta en producción, revisiones periódicas, retirada (cuando proceda), planes de mejora continua (SIP, SQPs), ...
- **Base de datos de conocimiento (KB) accesible para técnicos y/o usuarios finales** a través del portal de usuarios, con gestión de accesos individualizada para cada tópico en función de los perfiles de los técnicos/usuarios.

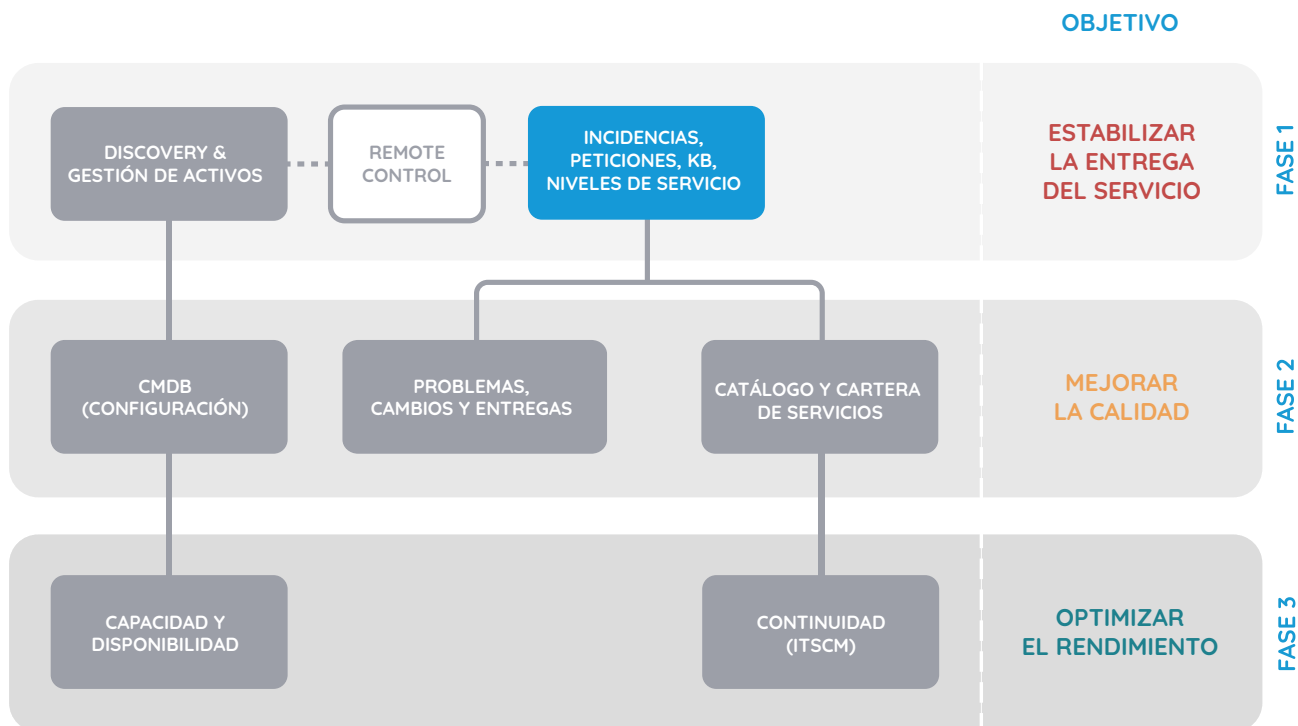
## Funcionalidades clave de este módulo (II)

- Automatización del proceso de **revisión de tópicos de conocimiento**, con opción a gestión manual.
- **Acceso a tópicos de conocimiento y capacidad de publicación/revisión** en función de perfiles de acceso configurables.
- **Portal de usuarios totalmente parametrizable**, dotando al usuario de capacidad de seguimiento de todos sus tickets, realización de comentarios y encuestas de satisfacción, con gestión de acceso integrado con los sistemas corporativos (AD, LDAP, SSO, SAML etc.).
- Explotación de datos adaptable a las necesidades concretas de cada organización gracias a los **informes avanzados**, listados totalmente personalizados, y **cuadros de mando (dashboards) para la representación gráfica e interactiva** de la información recopilada.
- Integración nativa con **Proactivanet Gestión de la Configuración (CMDB) y Proactivanet Discovery & Gestión de Activos** (módulos opcionales) para establecer relaciones bidireccionales entre las incidencias y peticiones con los activos y/o elementos de configuración involucrados.
- Integración nativa con **Proactivanet Control Remoto** (módulo opcional) permitiendo el acceso remoto a los equipos, de manera atendida (previa autorización del usuario en sesión) o desatendida

(acceso en cualquier momento), desde-hacia equipos de la propia red local y/o conectados directamente a internet.

- **Configuración sin programación**, directamente desde la propia interface web (codeless), y con mantenimiento de la configuración la actualización de versiones.

## Mapa de Soluciones & Ficha Técnica



Relación del módulo dentro del Mapa de Soluciones

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL MÓDULO	Proactivanet Gestión de Incidencias, Peticiones, KB y Niveles de Servicio (SLM).
DEPENDENCIAS CON OTROS MÓDULOS	Ninguna.
MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Licencia Perpetua OnPremise.</b></li> <li>• <b>Alquiler Anual OnPremise</b> (incluye soporte y suscripción de versiones).</li> <li>• <b>Servicio SaaS</b> (incluye soporte y suscripción de versiones e infraestructura en la nube).</li> </ul>
FORMA DE LICENCIAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Licencia nominal:</b> Licencia asociada a cada uno de los técnicos de soporte.</li> <li>• <b>Licencia concurrente:</b> Licencia que puede ser asociada a múltiples técnicos, pero utilizada solo de forma concurrente por uno de ellos.</li> <li>• <b>Licencia mixta:</b> Combinando en el mismo proyecto varias licencias nominales y concurrentes.</li> </ul>
OTRAS CONSIDERACIONES	Licenciamiento mínimo: 5 técnicos.