

HOJA DE PRODUCTO

# Catálogo y Cartera de Servicios



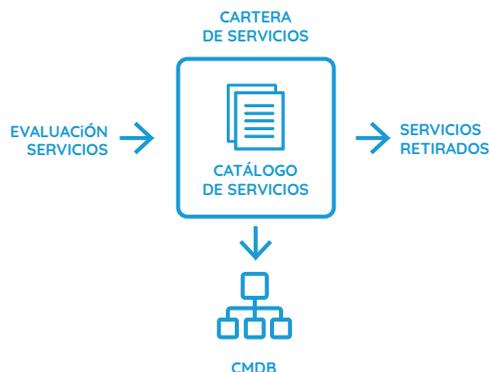
El Catálogo de Servicios de Proactivanet Service Desk garantiza que **todas las áreas del negocio puedan tener una imagen consistente y precisa de los servicios de TI**. Así, el Catálogo de Servicios es la fuente central con toda la información sobre los servicios de TI entregados a la organización, punto de partida indiscutible si se pretenden alcanzar altos niveles de calidad en la prestación de los servicios.

La información de los servicios TI prestados a la organización no solo es el **clave para los usuarios**, para ayudarles a entender qué pueden solicitar a su organización, y qué se les está ofreciendo. Esta información también es **especialmente relevante para que los técnicos de soporte puedan prestar un**

**servicio de soporte a la altura de las expectativas del negocio.**

Pero en un entorno altamente cambiante como el actual, en la que la **transformación digital de los procesos de negocio** reclama constantemente nuevos servicios TI, la gestión del catálogo debe ampliarse para tener en cuenta también el proceso de creación, modificación y retirada de los servicios, entrando en el ámbito de la Gestión de la **Cartera (Portafolio) de Servicios**. Esta visión ampliada de la gestión del ciclo de vida de los servicios permitirá realizar una **mejor inversión y planificación** para la liberación de nuevos servicios, convirtiéndose en una **herramienta clave de planeación y alineación estratégica con las necesidades del negocio.**

## INCLUYE:



## Soluciones adaptadas a las necesidades de su organización



### ¿NECESIDADES? ¿DIFICULTADES?

¿Algunos usuarios creen que el departamento de TI está para resolver cualquier cosa? ¿Que todo está incluido?



El Catálogo y Cartera de Servicios de Proactivanet aporta **visibilidad acerca de los servicios de TI** que se ofrecen a la organización, facilitando al usuario el registro de incidencias y peticiones desde el punto de vista del servicio que se está utilizando, y entendiendo bien qué se incluye en cada servicio, pero también, qué no está incluido.

¿Algunos usuarios no son capaces de categorizar correctamente los tickets que reportan, alargando su proceso de escalado y resolución?



La integración de la gestión de incidencias y peticiones con el catálogo de servicios, todo accesible desde el portal de usuarios, permitirá que el usuario final hable su lenguaje (el de los **servicios**) y se despreocupe de la clasificación interna requerida por el departamento de TI. Al relacionar el ticket con el servicio afectado, **será mucho más sencillo** de hacer para los usuarios.

¿Parece que todas las incidencias y peticiones son críticas y deberían estar resueltas de manera inmediata?



Tener una visión clara de cuál es el Catálogo de Servicios ofrecido a la organización, relacionado con los **procesos de negocio** a los que da soporte, y con un **impacto claro** en el correcto desempeño de la organización será un aspecto clave para una **correcta priorización** de los trabajos, y para establecer niveles de servicio basados en las necesidades reales del negocio, no en meros deseos.

¿El negocio reclama constantemente nuevos servicios, que además desea que estén listos de inmediato, pero no hay todavía una priorización clara, ni recursos para construirlos todos?



La Cartera de Servicios de Proactivanet Service Desk permite **presentar al negocio la información relevante** para poder decidir sobre los servicios a futuro, y priorizarlos de la mejor manera posible teniendo en cuenta los recursos disponibles y las necesidades reales de la organización.

¿Es cada vez más difícil que se aprueben inversiones para mejorar los servicios que se prestan a la organización?



Contar con un sistema integrado en el que se pueda conocer de manera directa **qué volumen de incidencias**, problemas y cambios están **relacionados con cada servicio**, así como los tiempos de indisponibilidad, impacto... permitirá cambiar la forma en la que **presentan los proyectos de mejora**, que ya no serán sobre infraestructura TI, sino sobre los servicios, que es lo que realmente ve y le importa al negocio.

¿El negocio necesita nuevos marcos normativos o requisitos legales? ¿ISO 20000? ¿Esquema Nacional de Seguridad? ¿MAGTICSI? ¿Plan de Continuidad del Negocio?



Cualquiera de esos marcos normativos o regulatorios comienzan siempre por una **definición clara del catálogo de servicios** que prestamos a la organización. La alineación de Proactivanet a las mejores prácticas ITIL garantizará que se la línea de trabajo establecida para la creación de ese catálogo es la adecuada, y sentará una base sólida sobre la que construir el resto de procesos (riesgos, continuidad, disponibilidad, seguridad, ...)

## ¿Qué beneficios proporciona la implantación de Proactivanet Catálogo y Cartera de Servicios?



Reducción de costes



- Un correcto **análisis y priorización** de cuáles son los servicios realmente relevantes para el negocio ayudará a realizar una mejor programación de las inversiones, y en todo caso, obtener de cada una de ellas un mayor ROI.



Mejora en la productividad de los técnicos de soporte



- Simplificando el proceso de registro de incidencias y peticiones en el portal de usuarios finales, lo que agiliza el proceso de asignación de tickets a los grupos de soporte más adecuados (o incluso los automatiza).



Mejora en la productividad de los usuarios finales



- Una **correcta clasificación inicial de los tickets** basada en un catálogo de servicios entendible por el usuario final ayudará a reducir los tiempos de resolución final de las incidencias y peticiones.



Mayor valor generado al negocio



- Priorizando los cambios e inversiones en función del impacto real y la generación de valor al negocio.
- Planteando unas líneas estratégicas sólidas que sirvan para orientar todas las actividades de TI a las necesidades reales del negocio.
- Mejorando el entendimiento de la **criticidad de los servicios para el negocio**, así como de la importancia real de la infraestructura sobre la que se apoyan cada uno de ellos.



Disminución de riesgos para la continuidad de los servicios



- Conocer cuáles son los servicios que se prestan a la organización, y cuál es su **impacto real en los procesos de negocio** ayudará a priorizar inversiones y acciones de mejora sobre la disponibilidad y continuidad de los servicios realmente críticos.



Mayor calidad en la prestación de servicios TI al negocio



- Estableciendo un entorno de trabajo colaborativo y transparente, con visión clara de los servicios ofrecidos por TI, en "lenguaje" de negocio, sin tecnicismos que compliquen la comunicación y entendimiento.
- Mejorando la gestión de expectativas, acercando los servicios ofrecidos por TI a los esperados por la organización.



Simplifica la transformación digital de los negocios

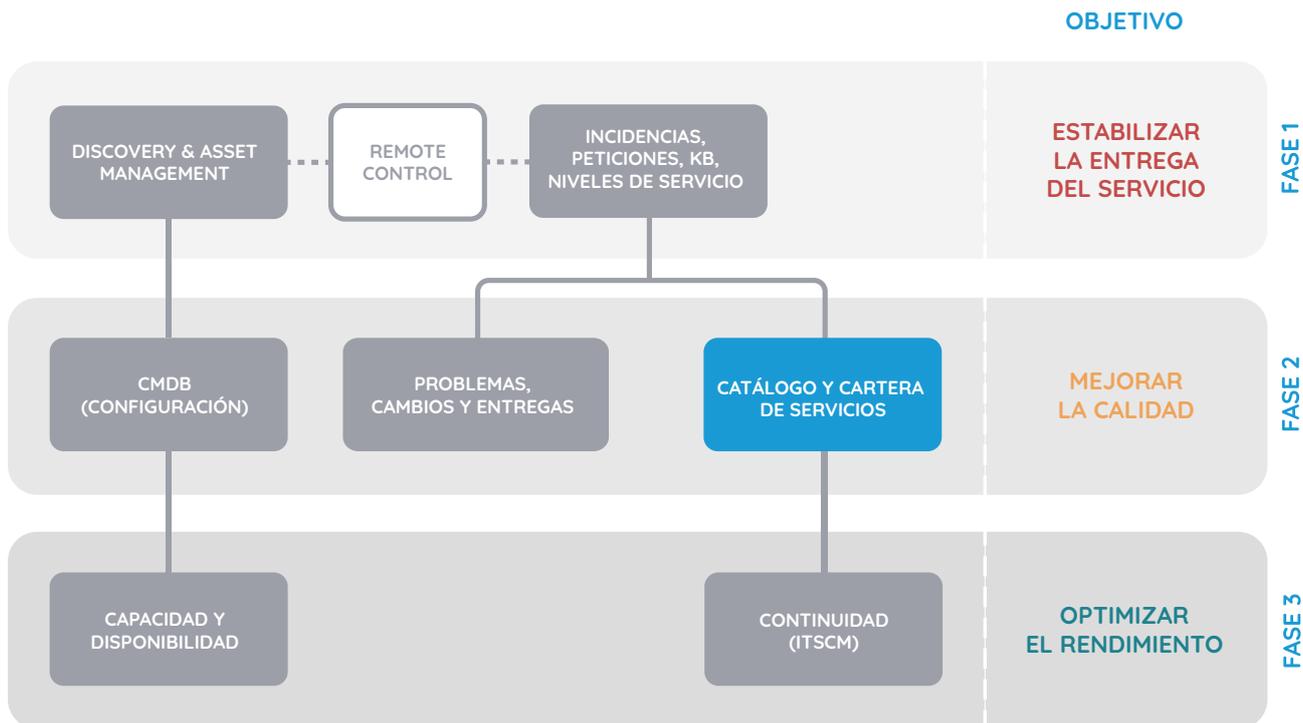


- Permitiendo que TI ofrezca servicios alineados con el negocio y sea capaz de responder con agilidad a las demandas cambiantes del negocio relacionadas con la digitalización de sus procesos.

## Funcionalidades clave de este módulo

- **Gestión integral del ciclo de vida del servicio**, desde las etapas iniciales de evaluación y análisis (Cartera de Servicios), hasta su puesta en producción (Catálogo de Servicios) y su eventual retirada.
- Control de los **procesos de autorización** para los cambios de estado de los servicios a lo largo de su ciclo de vida.
- Documentación de todos los servicios en “lenguaje de negocio”, permitiendo analizar el **impacto al negocio**, determinar qué **procesos de negocio** está soportando cada servicio, **diferenciar servicios de negocio de servicios técnicos...**
- **Clasificación y documentación de los servicios** parametrizable de acuerdo a las necesidades concretas de la organización, incluyendo imágenes, textos enriquecidos...
- **Publicación del catálogo de servicios a los usuarios finales** vía Portal de Usuarios, con visibilidad en función de su perfil del usuario.
- **Creación directa de incidencias o peticiones, o desde plantillas preconfiguradas** a partir de la información del servicio publicada en el portal de usuarios.
- **Campos personalizados** adicionales en función de la clasificación del problema o cambio.
- **Ficheros adjuntos** para complementar la documentación del servicio.
- 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 los servicios con los activos y/o elementos de configuración relevantes para la prestación de ese servicio.
- Integración nativa con el **resto de módulos de Proactivanet Service Desk** (módulos opcionales), como la gestión de incidencias, peticiones, problemas, cambios, niveles de servicio, continuidad, capacidad, disponibilidad...
- **Configuración sin programación**, directamente desde la propia interface web (code-less), 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	
<b>NOMBRE DEL MÓDULO</b>	Proactivanet Catálogo y Cartera de Servicios.
<b>DEPENDENCIAS CON OTROS MÓDULOS</b>	Es necesario disponer del módulo de Gestión de Incidencias/Peticiones/KB/SLM.
<b>MODALIDADES DE CONTRATACIÓN</b>	<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>
<b>FORMA DE LICENCIAMIENTO</b>	<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>