



## Funciones clave

- Consola intuitiva basada en el explorador.
- Compatible con los procesos ITIL de gestión de incidentes, problemas y cambios.
- **NOVEDAD** - Gestione contratos de nivel de servicio.
- Interfaz multilingüe totalmente personalizable.
- Proceso automático del correo electrónico entrante/saliente.
- Asignación y establecimiento de prioridades automatizados.
- Procesos automatizados de notificación progresiva.
- Potentes informes de gestión en tiempo real.
- **NOVEDAD** - Creador de informes personalizados.
- Base de conocimientos con función de búsqueda y búsqueda de soluciones.
- **NOVEDAD** - Plantillas pre-llenadas de solicitud de asistencia.
- **NOVEDAD** - Páginas personalizadas de inicio y salida para cada operario.
- Integración con Active Directory.
- Componente opcional de inventario de hardware/software
- Plena integración con las soluciones de Acceso remoto y Gestión de activos de NestSupport.



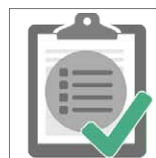
Seguimiento de problemas



Identificación de problemas



Solicitud de cambios



Gestión de SLA

## NetSupport ServiceDesk v5

Con más de 25 años de experiencia de desarrollo y una base de instalaciones global de más de 13.000.000 de sistemas, las soluciones complementarias de software de NetSupport gozan de una reputación demostrada en la industria de la gestión de servicios.

Disponible para su compra como solución independiente o para utilizar en combinación con NetSupport DNA y NetSupport Manager (nuestras soluciones complementarias de gestión de activos de TI y control Remoto para PC), NetSupport ServiceDesk le proporciona los procesos necesarios para ayudarle a supervisar, organizar, gestionar y responder a los retos más difíciles del soporte técnico.

Totalmente compatible con los procesos ITIL fundamentales (gestión de incidentes, problemas, cambios y nivel de servicio), NetSupport ServiceDesk le garantiza que su equipo de soporte pueda gestionar de forma eficaz las expectativas de sus clientes y minimizar el tiempo de inactividad del sistema.

Con una interfaz basada en Internet intuitiva, totalmente personalizable y compatible tanto con plataformas PC como móviles, robustos procesos de flujo de trabajo, una amplia variedad de informes de gestión y un portal de autoservicio fácil de utilizar, NetSupport ServiceDesk aligera la carga de la prestación de servicios.

Pruebe NetSupport ServiceDesk en su propio entorno descargando nuestra prueba gratuita de 30 días.

## Gestión de incidencias

La gestión de incidencias tiene como objetivo reducir el riesgo de la interrupción del negocio restaurando los servicios al usuario final lo más rápido posible. Los procesos de flujo de trabajo automatizados de NetSupport ServiceDesk le ayudarán a conseguirlo al proporcionarle lo siguiente:

- Los clientes pueden registrar incidencias en línea y revisar el estado actual en tiempo real.
- Procesamiento de correo electrónico de entrada y salida automatizado.
- Las reglas predefinidas aseguran que las incidencias se asignen al operario adecuado.
- Ampliación automática de incidencia basada en reglas específicas de cliente.
- Historial de notas estructurado a lo largo del ciclo de vida de cada incidencia con identificadores de origen como teléfono y correo electrónico.
- Acceso a un inventario completo de hardware y software por cada sistema de usuario.
- Identificación y vinculación de incidencias relacionados.
- Base de datos de soluciones rellena previamente para que los usuarios puedan encontrar una respuesta antes de registrar un incidencia.
- Plantillas pre-llenadas de gestión de incidentes.

## Gestión de problemas

La gestión eficaz de problemas ofrece valor a largo plazo a los negocios al investigar el origen de los problemas y decidir el modo de limitar su impacto. NetSupport ServiceDesk aporta a los gestores de problemas una amplia gama de herramientas, entre las que se incluyen paneles de informes y la búsqueda avanzada en tiempo real, con el fin de identificar tendencias y vincular incidencias relacionadas, lo que da como resultado:

- **Fiabilidad de servicios mejorada.**
- **Una reducción del volumen de incidencias reportadas, lo que lleva a aligerar la carga del Service Desk.**
- **Entrega de soluciones permanentes y no de constantes soluciones temporales.**
- **Satisfacción del cliente mejorada.**
- **Mayores conocimientos dentro del Service Desk**

## Gestión de cambios

Las organizaciones a veces tienen un enfoque inconexo o informal de la gestión de cambios, pero la capacidad de NetSupport ServiceDesk de reunir y compartir información permite ver rápidamente los beneficios de introducir un sistema de gestión de cambios estructurado, con líneas de elaboración de informes claramente establecidas.

## Gestión de nivel de servicio

La Gestión del nivel de servicio es uno de los componentes centrales del marco de prestación de servicios ITIL. Mantener una relación positiva entre el cliente y el equipo de TI depende en gran medida de la capacidad de ServiceDesk de proporcionar servicios eficientes con una buena relación coste-efectividad dentro de los plazos acordados. Con NetSupport ServiceDesk podrá:

- **Establecer reglas del flujo de trabajo basadas en condiciones de incidentes, problemas y solicitudes de cambio que se comparan continuamente con los SLA almacenados.**
- **Proporcionar una visibilidad instantánea de los embotellamientos inminentes en el servicio para garantizar que se puedan adoptar las medidas pertinentes a los elementos en cuestión antes de que afecten al rendimiento del servicio.**
- **Recopilar datos históricos y en tiempo real del rendimiento del servicio.**
- **Supervisar y elaborar informes de rendimiento del servicio comparado con los SLA de forma continua.**

## Gestión de usuario

- Sincronización con Directorio Activo.
- Permite a los usuarios finales generar cuentas de inicio de sesión de Service Desk o restringir la generación de cuentas de usuario final a los administradores u operarios de Service Desk.
- Puede importar usuarios de departamentos y compañías de otros sistemas en NetSupport ServiceDesk.
- Asigne operarios de Service Desk a compañías y departamentos específicos en la jerarquía de usuarios.
- Defina previamente los miembros del Consejo Asesor de Cambios (CAB) para cada categoría de solicitud de cambio.

## Elaboración de informes

NetSupport ServiceDesk ofrece varias opciones de elaboración de informes flexibles para garantizarle un medio de captar estadísticas completas en formato sencillo e intuitivo, con el fin de disponer de toda la información necesaria para tomar decisiones eficaces.

- El panel de control de informes le permite manipular los datos según sus necesidades concretas. En la pantalla, los resultados se presentan en formato de tabla y/o gráfico de barras y circular. Pueden verse varios informes en paralelo para poder compararlos fácilmente.
- El producto viene de serie con una selección de informes de estado comunes.
- Utilice el Creador de informes, cuya interfaz funciona con el sencillo método de arrastrar y soltar, para crear sus propios informes personalizados, incluidos HTML, texto y gráficos explicativos.

## Integración

NetSupport ServiceDesk se integra con otras soluciones de gestión de red de NetSupport y de otros fabricantes con el fin de ofrecerle una amplia gama de las herramientas complementarias que necesita para ofrecer una asistencia completa y proporcionar:

- Integración directa con el conjunto de programas de gestión de activos NetSupport DNA.
- Integración directa con el control remoto NetSupport Manager.

## Personalización

- Diseñador de datos personalizados para poder personalizar los campos de datos.
- Acceso de operario con perfil y funcionalidad personalizada.
- Creación eficiente de una base de datos de soluciones que facilita las futuras solicitudes de ayuda.
- Utilice la herramienta de diseño intuitivo disponible para que los administradores agreguen elementos de datos personalizados a los registros
- Interfaz de usuario multilingüe.
- Creador de informes personalizados.
- Página de inicio personalizada según los requisitos individuales de cada operario.
- Páginas de salida personalizadas.



### Requisitos del sistema:

#### Servidor

Windows 2003 o superior.  
Consulte la Guía de uso para ver todos los requisitos previos.

#### Explorador

Los usuarios deben utilizar uno de los siguientes exploradores:  
Internet Explorer: versión 7 o posterior.  
Firefox: versión 26 o posterior.  
Chrome: versión 35 o posterior.

#### Base de datos del servidor

SQL Server 2000 y superior. Nota: Si no se dispone de un servidor SQL puede utilizarse la versión 2 de MSDE con la aplicación.

#### Informes

Hace falta tener instalado Adobe Flash Player para ver los informes.

Distribuidor autorizado:

**NetSupport**  
www.netsupportsoftware.com

info@netsupportsoftware.com  
sales@netsupportsoftware.com