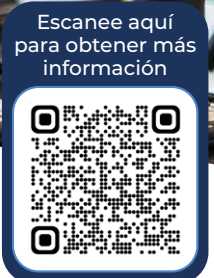
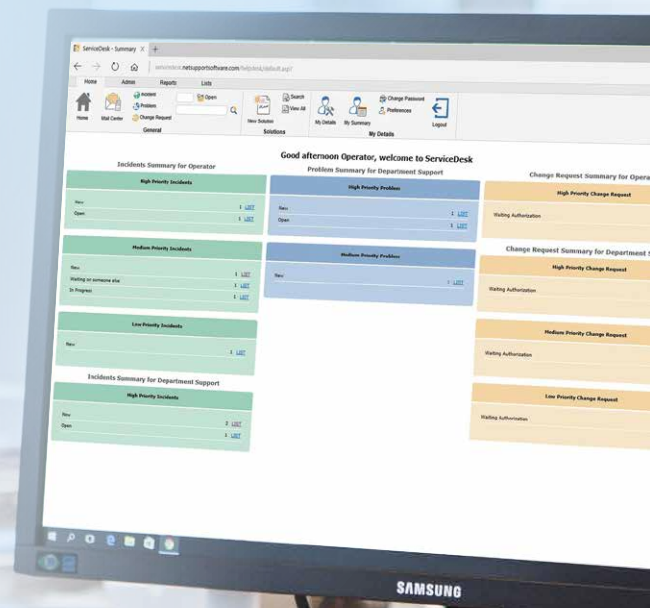


# Servicio de asistencia basado en el explorador para colegios y empresas



## Funciones clave:

- ✓ Consola intuitiva basada en el explorador
- ✓ Compatible con los procesos ITIL de gestión de incidentes, problemas y cambios
- ✓ 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
- ✓ Creador de informes personalizados
- ✓ Base de conocimientos con función de búsqueda y búsqueda de soluciones
- ✓ Plantillas pre-llenadas de solicitud de asistencia
- ✓ Páginas personalizadas de inicio y salida para cada operario
- ✓ Integración con Active Directory

NetSupport ServiceDesk es fácilmente integrable en su infraestructura informática, y le proporciona los procesos necesarios para ayudarle a supervisar, organizar, gestionar y responder a los retos más difíciles del soporte técnico. Su interfaz intuitiva y totalmente personalizable basada en navegador es compatible tanto como plataformas de escritorio como móviles, y facilita unos robustos procesos de flujo de trabajo. Proporciona una gran cantidad de informes de gestión, así como un portal de autoservicio muy fácil de utilizar: todas las herramientas que necesitan los técnicos para prestar un soporte eficaz.

Para obtener una lista completa de los requisitos, visite [www.netsupportservicedesk.com/downloads/](http://www.netsupportservicedesk.com/downloads/)

## Ventajas clave:

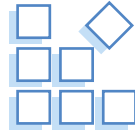
### Gestión des incidents

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.



### 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.



### Gestión del 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 costeefectividad dentro de los plazos acordados.



### 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 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.



### 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.



### 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.

