

Nimsoft Service Desk

La solución de gestión de servicio basada en SaaS para empresas

Funciones

- Solución de gestión de servicio de TI basada en SaaS.
- Prácticas recomendables integradas basadas en ITIL.
- Procesos de flujos de trabajo basados en acciones.
- Configurable según las necesidades de su negocio sin desarrollo personalizado.
- Eficiente soporte multicliente.

Ventajas

- Implementación sencilla de rentabilización rápida.
- Flujo de trabajo adaptable que le permite satisfacer las necesidades empresariales específicas sin codificación personalizada.
- Multicliente que permite alinear sus procesos a las organizaciones de su negocio.
- Actualizaciones de SaaS sin fallos que posibilitan la obtención de las últimas mejoras sin desbaratar su implementación.

Una solución exhaustiva de gestión de servicio

Nimsoft Service Desk es la solución de gestión de servicio basada en SaaS* para las TI modernas. Basada en los estándares ITIL y en años de implementaciones de prácticas recomendables reales, nuestra solución proporciona flujos de trabajo basados en acciones para coordinar todos los aspectos de la entrega de servicios e incrementar la satisfacción del cliente.

Nimsoft Service Desk ofrece a su equipo técnico todo lo que necesita en un único lugar. Ya sea que estén respondiendo a incidentes entrantes o usando la CMDB para ayudar a planificar cambios, Nimsoft Service Desk lo coordina todo. Esta centralización de la información le permite seguir su rendimiento según los niveles de servicio e incluso encuestar a sus clientes para medir la percepción que tienen de su rendimiento.

Nimsoft Service Desk puede aprovechar la información de control que ha recopilado Nimsoft Monitor, con lo que se eliminan los roces de comunicación entre sus equipos de gestión de servicio y operaciones, y le permite proporcionar un servicio de mejor calidad de manera más rápida y económica.

La solución: Nimsoft Service Desk

Nimsoft Service Desk es una solución exhaustiva de service desk que ofrece amplias capacidades integradas de gestión de servicio de TI, que incluye el catálogo de servicios, la gestión de incidentes, la gestión de cambios, entre otras muchas. Diseñada por experimentados profesionales de ITIL, Nimsoft Service Desk ofrece una combinación de capacidades incomparables:

- **Auténtica alineación de ITIL que impulsa el negocio.** Aproveche los flujos de trabajo automatizados para cada una de las áreas clave en ITIL y obtenga los análisis procesables necesarios para optimizar de verdad el rendimiento del negocio.
- **Flujos de trabajo basados en acciones que guían a los usuarios solamente hacia los siguientes pasos adecuados en el proceso.** Estos flujos de trabajo pueden configurarse según las necesidades de su negocio sin recurrir al desarrollo de aplicaciones personalizadas.
- **Eficiente soporte multicliente.** Servicios de personalización y partición de manera efectiva para cada unidad de negocio o cliente, al tiempo que mantienen las vistas de gestión integradas necesarias para fortalecer las operaciones.

* También disponible la solución in situ si se necesita.

Hoja de datos

El poder de Nimsoft Service Desk: Capacidades que fortalecen las operaciones y los resultados

Nimsoft Service Desk ofrece las capacidades sofisticadas aunque fáciles de usar que su empresa necesita para obtener una gran cantidad de objetivos empresariales:

- **Aumentar la agilidad del negocio.** Nimsoft Service Desk está disponible como una oferta basada en SaaS, lo que significa que no hay que configurar hardware ni instalar software, y se puede agregar una capacidad más en cualquier momento que se necesite. Además, Nimsoft Service Desk ofrece flujos de trabajo automatizados que están listos para usarse de manera inmediata. Como resultado, puede implementar servicios nuevos y aumentar sus ofertas de manera más rápida que antes.
- **Mejorar las operaciones internas.** Nimsoft Service Desk le proporciona las herramientas que necesita para medir, seguir y mejorar el rendimiento del negocio de manera más eficaz. Diseñada para ITIL por expertos de ITIL, Nimsoft Service Desk da soporte a las prácticas recomendables comprobadas para impulsar la eficiencia operacional y la calidad, y ofrece las sofisticadas capacidades de integración y automatización que elimina el esfuerzo manual y proclive a error. Además, Nimsoft Service Desk ofrece el soporte de la base de conocimiento, la automatización y los flujos de trabajo que promueven el aprendizaje y la eficiencia continuos en equipo y reducen las peticiones de servicio redundantes.
- **Aumentar los niveles de servicio.** Con Nimsoft Service Desk, su organización puede obtener las mejoras en la eficiencia y los análisis operacionales que necesita para ofrecer servicios más efectivos, fiables y con mayor capacidad de

respuesta a los clientes. Nimsoft Service Desk se basa en una arquitectura multicliente que hace que sea eficiente para ofrecer servicios más personalizados a diversas organizaciones, incluidos los niveles de servicio personalizados, las plantillas de comunicación y las reglas de enrutamiento. Con Nimsoft Service Desk, puede cumplir los objetivos y acuerdos de nivel de servicio de manera más consistente y ofrecer servicios de mayor valor que fortalezcan la satisfacción y la lealtad del cliente.

Nimsoft Service Desk: Información para optimizar el rendimiento del negocio

Al ofrecer una solución de gestión de servicio de TI completa e integrada, Nimsoft Service Desk le permite seguir, evaluar y mejorar el rendimiento operacional de manera más consciente y efectiva. Nimsoft Service Desk proporciona la inteligencia vital de negocio que necesita para:

- Refinar de manera más sencilla los flujos de trabajo y las directrices para gestionar solicitudes, definir la gravedad de las incidencias, entre otros.
- Usar los cuadros de mando para dirigir el negocio a diario.
- Seguir el rendimiento individual y en equipo.
- Medir la productividad del personal.
- Identificar las áreas que pueden mejorarse.
- Medir las cargas de trabajo para gestionar mejor los niveles de personal y contratación.
- Establecer líneas de referencia efectivas de tareas en curso para identificar las áreas mejorables y realizar un seguimiento del progreso.

Compatible con ITIL

Compatibilidad certificada con nueve procesos ITIL:



Operaciones de servicio

- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de solicitudes
- Gestión de eventos

Transición de servicios

- Gestión de cambios
- Gestión de la configuración de los activos de servicio
- Gestión del conocimiento

Diseño de servicios

- Gestión de los niveles de servicio
- Gestión de la disponibilidad

Módulos de procesos

Catálogo de servicios y autoservicio: Dar a los usuarios el mejor servicio

El componente más usado de muchos service desk es la interfaz de usuario final. Nimsoft Service Desk facilita a los usuarios finales la solución de sus problemas de forma autónoma en muchos casos y, cuando no es posible, proporciona una manera sencilla de solicitar más servicios. Los usuarios pueden acceder a su catálogo de servicios así como enviar solicitudes de cambio, solicitar servicios, crear informes de incidentes y aprovechar el motor de gestión del conocimiento para resolver problemas comunes de manera inmediata. Nimsoft Service Desk permite a sus usuarios finales enviar solicitudes y crear informes de incidencias bien con el portal de autoservicio mejorado o bien mediante correo electrónico.

Hoja de datos

El catálogo de servicios usa plantillas de tickets, de modo que los usuarios puedan introducir solicitudes de manera sencilla y coherente. Esto permite tiempos de respuesta más breves y un incremento de la eficiencia en el service desk, ya que la información necesaria ya aparece en la solicitud.

El motor del flujo de trabajo configurable e integrado enruta de manera automática todos los tickets al técnico o grupo apropiados, basado en una combinación de la información del solicitante, la información del ticket y la hora de creación. Incluso las solicitudes de correo electrónico pueden enrutarse basándose en el texto incluido en la línea del asunto o en otros aspectos del mensaje.

Gestión de incidentes: Resolver más problemas en el primer contacto

La gestión de incidentes es en lo primero que piensan la mayoría de las personas con un service desk. Sin un soporte de procesos eficiente y efectivo en esta área, su personal de service desk malgastará tiempo y esfuerzos simplemente en mantener el estado actual. Los flujos de trabajo preempaquetados en el módulo de gestión de incidentes basado en ITIL ayudan a identificar, registrar, priorizar, categorizar y seguir incidentes de los que se generan informes a su service desk. Esto le da la capacidad de gestionar de manera efectiva todo el ciclo de vida de un incidente desde la detección al cierre.

Como está vinculado al módulo de gestión del conocimiento, el módulo de gestión de incidentes le ofrece un soporte comprobado y basado en el conocimiento que ayuda a los técnicos a resolver casos de manera más rápida e inteligente. Esto también lleva a un aumento significativo en la resolución en el primer contacto y reduce el tiempo de resolución.

Nimsoft Service Desk hace que la creación y gestión de incidentes sea simple y eficiente. El personal de service desk o los usuarios que visitan el portal de autoservicio pueden generar los incidentes de forma manual, o puede generarlos de forma automática Nimsoft Monitor o un correo electrónico de usuario.

Una vez creados, los modelos de incidentes preconfigurados dan al personal de service desk los pasos predefinidos para gestionar muchos tipos de incidentes. Esto ayuda a garantizar que los incidentes comunes se gestionen de manera eficiente, efectiva y dentro de los plazos de tiempo definidos.

Gestión de problemas: Disfrutar de una infraestructura optimizada

Nimsoft Service Desk incluye un módulo de gestión de problemas basado en ITIL que le ayuda a ir más allá de la corrección reactiva de errores. Permite que su equipo identifique la causa subyacente de las incidencias del servicio e implemente de manera efectiva una acción correctiva que prevenga las reapariciones y evite que estas incidencias produzcan un impacto en el negocio.

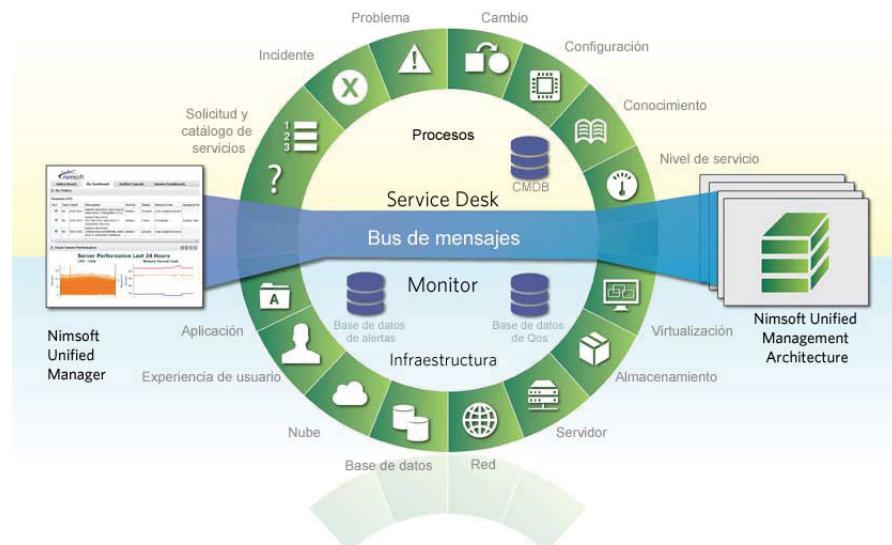
Nimsoft Service Desk ofrece una función global de incidencias que le permite relacionar varios incidentes a un único

problema, de modo que su equipo pueda evitar malgastar esfuerzos y resuelva las incidencias de manera más eficiente. La función global de incidencias también incluye el flujo de trabajo necesario para gestionar la resolución, cerrar todos los incidentes relacionados y enviar las notificaciones pertinentes.

Gestión de cambios: Asegurar la coordinación y planificación adecuadas

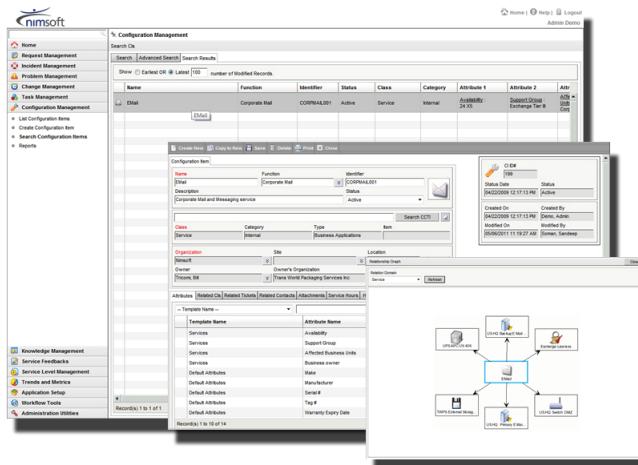
El módulo de gestión de cambios de Nimsoft Service Desk permite a su asistencia técnica seguir las prácticas recomendables basadas en ITIL para evaluar, priorizar, planificar, comprobar, documentar e implementar las solicitudes de cambios en toda la organización. Este módulo garantiza que los procedimientos se usan para asegurarse de que los cambios se han realizado de manera eficiente, rápida y con la mínima interrupción. Como el módulo de gestión de cambios es parte de Nimsoft Service Desk, puede aprovechar la información que ya está

Superación de la distancia entre servicios empresariales y de TI



Nimsoft Unified Manager ofrece Nimsoft Monitor y Nimsoft Service Desk, con lo que proporciona capacidades completas para coordinar la entrega de servicios y el control de toda la infraestructura de TI. Esta solución permite a las organizaciones obtener una eficiencia y un control sin rival en la gestión de TI.

Hoja de datos



Con el módulo de gestión de la configuración, puede buscar, obtener detalles y representar elementos y relaciones de la CMDB gráficamente.

recopilada. Por ejemplo, las solicitudes de cambios pueden iniciarse y vincularse a uno o varios incidentes o problemas, e incluyen las clasificaciones existentes y otros datos.

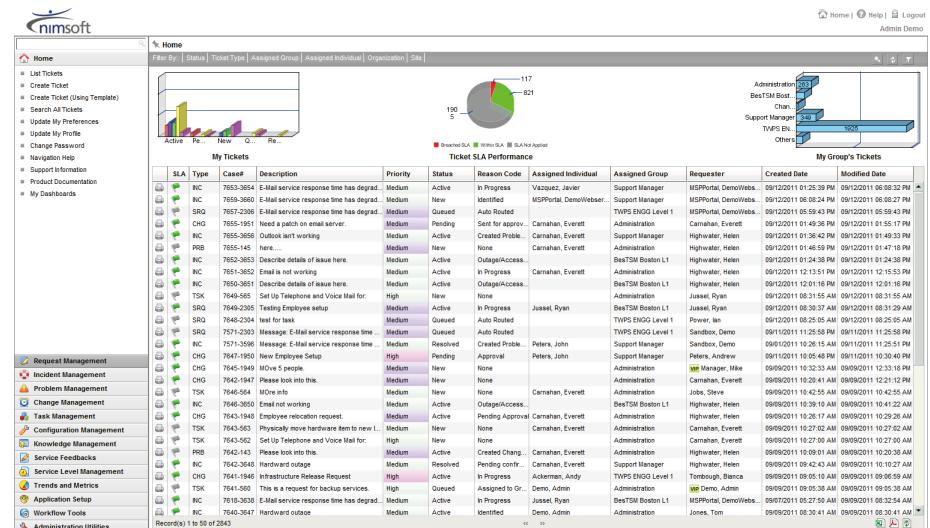
Nimsoft Service Desk ofrece capacidades de aprobación que garantizan que se notifique al personal adecuado y que pueda planificar cambios de manera que beneficie al negocio. Las aprobaciones se enrutan de manera automática basándose en la clasificación de la solicitud, la información del ticket y los elementos relacionados con la configuración.

Además, los calendarios de cambios en Nimsoft Service Desk permiten a los planificadores de cambios y, al final, al comité de cambios ver los cambios en un nivel superior, determinar la prioridad y resolver los conflictos entre los cambios programados. También puede asignar varias tareas u órdenes de trabajo en el sistema para que se cumplan los cambios.

Gestión de la configuración: Ofrecer el núcleo de la gestión de servicio

El módulo de gestión de la configuración de Nimsoft Service Desk, que incluye nuestros sólidos visualizador y base de datos de gestión de la configuración (CMDB), se encuentra en el núcleo del soporte de servicio de TI. Este módulo proporciona una vista centralizada de los datos de TI que es esencial para prestar un servicio coherente, fiable, efectivo y eficiente a los clientes de su negocio.

La CMDB da a sus equipos un repositorio coherente y común para los elementos de configuración (CI) de TI, que incluye definiciones de los servicios de negocio reales a los que estos CI dan soporte. La CMDB contiene las relaciones para los servicios de negocio y entre todos los procesos y componentes del sistema, incluidos incidentes, problemas, errores conocidos, cambios y versiones.



Nimsoft Service Desk ofrece una consola principal que proporciona vistas rápidas de tickets y del estado del SLA.

Al trabajar con Nimsoft Monitor, sus equipos pueden descubrir y registrar de manera automática los atributos reales de los CI, a la vez que representan la configuración autorizada de los componentes significativos de su entorno de TI.

Gestión del nivel de servicio: Cumplir con las necesidades empresariales

Nimsoft Service Desk ofrece la capacidad de definir los objetivos y los umbrales del servicio para gestionar de manera efectiva los objetivos del nivel de servicio, garantizar niveles altos de satisfacción del cliente y cumplir con los objetivos de negocio. En Nimsoft Service Desk, puede crear el acuerdo de nivel de servicio básico (SLA), contratos de soporte (UC) y acuerdos de nivel operacional.

Nimsoft Service Desk le permite seguir el cumplimiento del SLA en tiempo real mediante el uso de potentes cuadros de mandos e informes integrados. Asimismo, puede ser proactivo, para garantizar el mejor nivel posible de cumplimiento, mediante el uso de reglas automáticas de asignación y escalado basadas en la infracción de umbrales de advertencia predefinidos.

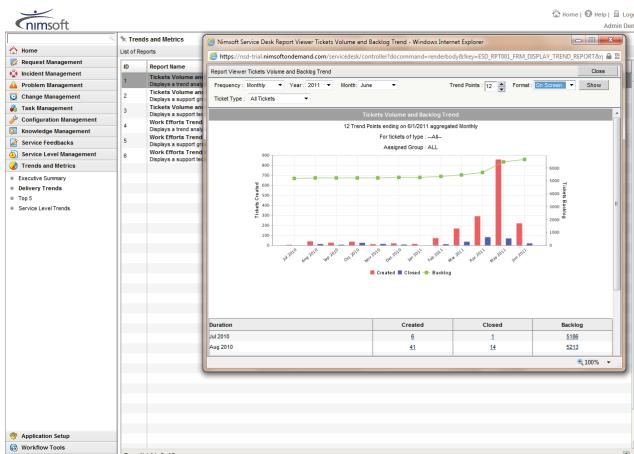
Hoja de datos

Gestión del conocimiento: Transformar su service desk

Un service desk efectivo puede añadir un gran valor a su organización. Con una sólida base de conocimiento, los costes asociados con las interrupciones del servicio se han reducido, las incidencias y los conflictos pueden resolverse más rápido, y puede mejorar la calidad del proceso de toma de decisiones.

El módulo de gestión del conocimiento en Nimsoft Service Desk mejora la calidad de la toma de decisiones en toda la empresa al garantizar que la información óptima (y comprobada) está disponible para resolver las incidencias de servicio.

Los artículos de la base de conocimiento pueden consultarse desde los tickets, o mediante la función de búsqueda global, para ayudar en la resolución de conflictos o incidencias. Puede usar la base de conocimiento como recurso para las preguntas frecuentes, procedimientos, libros de ejecución, entre otros. Los permisos basados en roles también ayudan a garantizar que sus agentes tengan las mejores soluciones a su disposición.



Nimsoft Service Desk crea informes que proporcionan vistas intuitivas del estado del service desk.

Cuadros de mandos y generación de informes

Tome decisiones sobre el negocio, mida las tendencias y gestione servicios mediante el uso de los cuadros de mandos y la generación de informes. Los cuadros de mandos basados en roles le ofrecen una vista gráfica y configurable de la información actual del negocio y operacional. Además, los 68 informes configurables le dan una instantánea del estado del service desk, en la que se detalla dicha información como el volumen de los tickets, la antigüedad de los tickets y las infracciones del nivel de servicio.

Además, el módulo de gestión del conocimiento le permite crear informes sobre la efectividad de los artículos de conocimiento que se están realizando. Tanto a los usuarios finales como a los agentes se les da la oportunidad de calificar los artículos, evaluarlos y marcar los artículos que les han ayudado a solucionar un problema, con lo que se posibilita que el gestor de conocimiento cree un informe y mejore la efectividad del conocimiento que se ha publicado.

Acerca de Nimsoft

Nimsoft es un líder mundial en gestión de servicios de TI (ITMaaS). Las soluciones ligeras de ITMaaS de la compañía facilitan a las empresas y a los proveedores de servicios la implementación de las capacidades adaptables y exhaustivas de service desk y control esenciales para la gestión de los entornos informáticos de hoy en día. Más información en www.nimsoft.com.

Sede central en Norteamérica

Número gratuito para EE. UU.:
1 877 SLA MGMT
(752 6468)
1 408 796 3400

Correo electrónico:
info@nimsoft.com
Web: www.nimsoft.com

Reino Unido

+44 (0) 845 456 7091

Noruega y norte de Europa

+47 22 62 71 60

Alemania

+49 (0) 89-99 61 90 60

Australia

+61 (0) 2 8898 2943

Brasil

+5511 5503 6243

Ciudad de México

+52 (55) 5387 5406

Singapur

+65 64328600

Nueva Delhi

+(91 11) 6656 6667

Bombay

+(91 22) 66413800