



Gestión de Servicios de TI - ITSM



El Desafío

ITSM (IT Service Management) es un abordaje estratégico de todas las actividades de TI desempeñadas por la organización, como: planificar, proyectar, proveer, operar y administrar los servicios de tecnología de la información que son ofrecidos a sus clientes. Uno de los principales desafíos de la gestión de servicios de TI es proyectar e implantar medidas que soportan los objetivos de mejorar la eficiencia de las operaciones diarias para suministrar servicios de alta calidad y mejorar la satisfacción del cliente.

Ofrecer excelencia en servicios de tecnología de la información permite que el departamento de TI deje de ser simplemente un equipo de apoyo y que sea un equipo que innova y optimiza el negocio. Silos de personas, procesos, información y tecnología pueden crear barreras de ineficiencia y hacen que sea difícil llegar a un acuerdo sobre las prioridades de servicio. Además, la falta de visibilidad de informaciones esenciales y flujos de trabajo ineficientes dificultan el entendimiento del contexto del servicio.

La Solución

SoftExpert ITSM soporta ITIL® y otros frameworks de mejores prácticas ampliamente adoptados, integrando solicitudes de servicio, gestión de incidentes y problemas, gestión de configuración y gestión de recursos humanos de TI en una única plataforma, que reúne lo mejor de las prácticas de gestión y lo mejor en tecnología.

Solicitudes de Servicio: Integra fácilmente las solicitudes de servicio con la gestión de recursos, portafolio y proyectos. Administra de manera eficiente y eficaz las solicitudes de servicio de TI, recursos, presupuestos y proyectos, entregando nuevas iniciativas de TI en el plazo, dentro del presupuesto y de acuerdo con las especificaciones.

Gestión de Incidentes y Problemas: Automatiza todo el ciclo de vida de la gestión de incidentes y problemas a través de un workflow configurable, garantizando la continuidad de los servicios críticos de TI. Los informes analíticos garantizan una información precisa, relevante y siempre disponible con la finalidad de garantizar conformidad y continuidad de los negocios.

Gestión de Configuración: Controla y protege el desarrollo de los recursos de TI a través de la facilitación de los procesos de gestión de configuración. Los gestores pueden fácilmente definir y cumplir con procesos de cambio estandarizados, asegurando la notificación y el menor impacto posible para el usuario.

Gestión de Recursos Humanos de TI: Ofrece una visión única y centralizada de todos los recursos de TI disponibles en la empresa, así como su demanda y el nivel de habilidad de cada uno, posibilitando una mejor gestión y uso de la infraestructura de TI. Los gestores pueden garantizar que los equipos de TI estén orientados al negocio, siendo apoyados por planes de desarrollo y entrenamiento individual y evaluaciones de desempeño regulares.



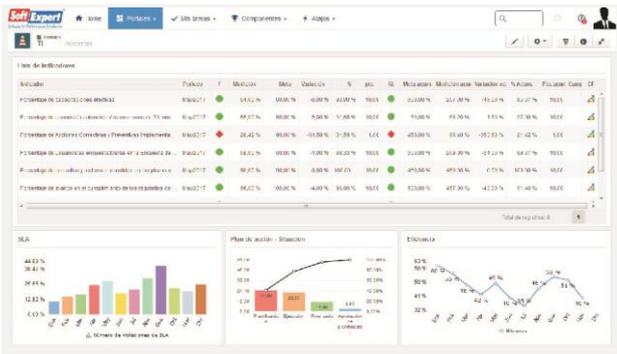
Recursos

- | Personalización de formularios y flujos de solicitud de servicios.
- | Solicitudes de servicio de TI a partir de un repositorio central en tiempo real.
- | Informes analíticos de los indicadores de TI.
- | Gestión de tareas centralizada con alertas y notificaciones.
- | Recursos integrados de análisis de causa raíz del problema.
- | Repositorio único para todas las informaciones de los activos de TI.

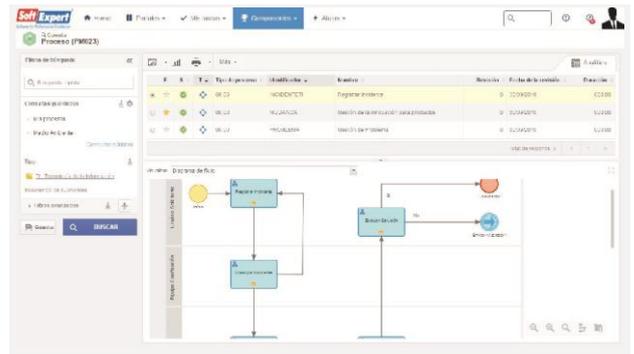
Beneficios

- ✓ Aumenta la productividad.
- ✓ Reduce los gastos operacionales.
- ✓ Aumenta la visibilidad en toda organización.
- ✓ Reduce el tiempo del ciclo de proyecto.
- ✓ Integra solicitudes de servicios con recursos, portafolio y gestión de proyectos.
- ✓ Automatiza el ciclo completo de gestión de incidentes y problemas.
- ✓ Mejora la gestión y uso de la infraestructura de TI.
- ✓ Controla y protege la implantación de recursos de TI.
- ✓ Define e implanta procesos estandarizados de cambio con facilidad.
- ✓ Gestión eficaz y eficiente de solicitudes de servicios de TI, recursos, presupuestos y proyectos.

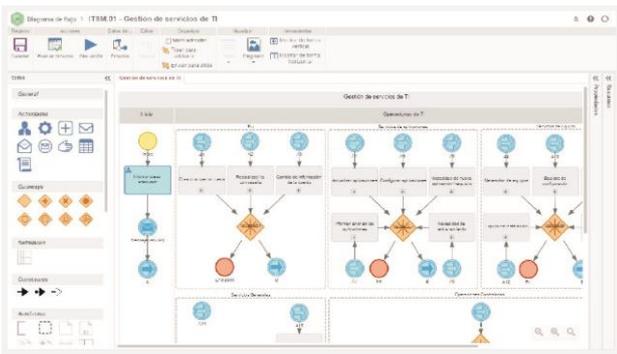
Screenshots



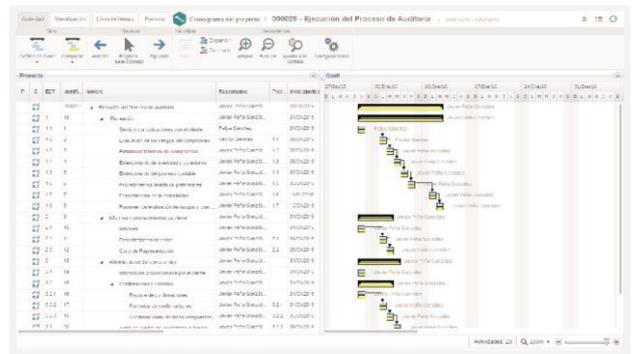
Monitorización de TI



Catálogo de servicios



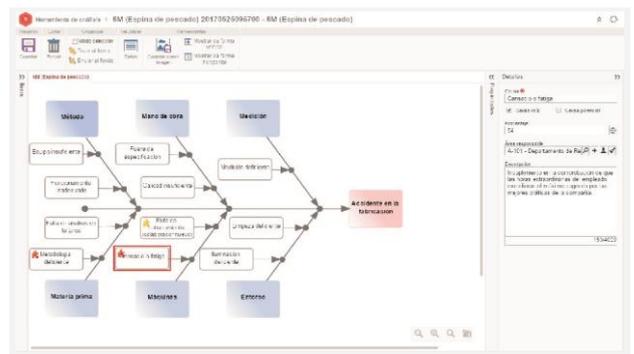
Procesos basados en BPMN



Control de proyectos



Gestión de incidentes



Gestión de problemas



Colombia | bakertillycolombia@softexpert.com
 México | bakertillymexico@softexpert.com
 República Dominicana | bakertillyrd@softexpert.com

