ServiceDesk Discovery

REORGANICE

SU AREA DE SOPORTE TECNOLOGICO

- Un grupo de herramientas sencillas, seguras y eficientes.
- Flexible. De fácil implementación.
- De mínimo consumo.
- Con resultados confiables y a tiempo

COMPONENTES SUITE DISCOVERY SERVICE DESK

HERRAMIENTAS	ALCANCE
Sistema para reportar casos de incidentes y peticiones	Los usuarios pueden ingresar al sistema a través del portal web, vía e-mail, o por medio del ícono de la cruz, activo en cada PC que cuente con una licencia Discovery instalada. También creación manual de casos para las llamadas telefónica o por otros medios.
Autoservicio	Se descongestiona el servicio telefónico ya que desde el aplicativo ícono de la cruz instalado en cada equipo, los usuarios pueden: 1. Reportar un nuevo problema al abrir un formulario de solicitud 2. ¿Cómo va la solución? - Permite el seguimiento en línea a casos ya reportados. - 3. Soluciones posibles - Da acceso en línea a la información de la base de conocimiento. 4. Cambiar de usuario - Registra casos de otros usuarios o equipos. 5. Tomar la foto del monitor que puede ser anexada al caso. 6. Tomar foto pocos colores - Imagen de pantalla a baja resolución. 7. Grabar un video con la sesión de pantalla en un formato propio. 8. Ayuda – Acceso a instrucciones de uso del sistema de autoservicio.
Portal Web	Los usuarios pueden ingresar al autoservicio también por un portal web con un usuario y clave previamente registrado, o sincronizando estos datos con el Directorio Activo.
Discovery ITHelpCenter	Módulos 100% web para la atención y creación de casos. Chat de comunicación entre los administradores encargados y el usuario. Modelos de atención programables con escalaciones funcionales y jerárquicas, cumplimiento de tiempos, flujos de autorizaciones, calificaciones del servicio entre otras, para la configuración a la medida de los procesos de Gestión de Incidentes, Problemas, Peticiones, Cambios, Niveles de Servicio, Catálogos de Servicio, Conocimiento, Configuración y Activos de TI.
Categorización	Clasificación en detalle de los casos. Se configuran hasta 7 subcategorías definiendo distintos árboles de temas.
Prioridad	Se organiza por prioridad la atención de los asesores teniendo en cuenta los parámetros de impacto y urgencia inherentes a cada caso.
Horarios y Calendarios	Se distinguen días hábiles de atención y días no laborables, aplicables a calendarios personalizados según las condiciones propias de cada proyecto.
Base de conocimiento	Se crea una base de conocimiento, documentando por separado en el lenguaje del usuario y en lenguaje técnico. Permite anexar cualquier tipo de archivos, texto, html, videos, imágenes, entre otros.
Acuerdos de Niveles de Servicio	Se estipulan los niveles de servicio de acuerdo a parámetros como el tiempo hábil en que se debe reestablecer el servicio, los grupos de atención, forma de escalamiento, porcentaje de tiempo que cada grupo debe dedicar al servicio.
Notificaciones en línea	Usuarios informados en todo momento. Los usuarios son notificados automáticamente por el sistema cuando un asesor inicia la atención, ingresa nuevas acciones o da por terminado al caso. Ellos igualmente pueden agregar nueva información o comentarios adicionales a sus casos.
Calificación del servicio	Calificación en línea para cada servicio prestado. Los usuarios tienen la capacidad de calificar cada caso cerrado, inclusive solicitar revisiones o el no cierre por los motivos descritos en línea.
Dashboard	Información para controlar y tomar decisiones. Distintos tablero de gráficas para manejar los principales indicadores que miden el estado las tendencias y el estado de salud del servicio.
Reportes	Número de incidentes, tiempos de solución, cumplimiento de SLAs, casos por prioridad, calificaciones del servicio, entre otros. Además una completa aplicación para la redacción de reportes que permite la generación de informes, consultas e indicadores para medir, evaluar y mejorar la gestión de la mesa de servicios.

Un área de tecnología puede verse agobiada por factores como:

- Congestión del servicio por un sinnúmero de solicitudes de soporte.
- Quejas de usuarios por casos no atendidos, perdidos o abandonados.
- Usuarios poco hábiles en el uso de la tecnología que todo lo requieren de forma urgente.
- Casos atendidos más por presión del usuario que por prioridad del negocio.
- Funcionarios de soporte siempre atareados.
- Alta rotación del personal técnico

El ServiceDesk Discovery ayuda rápidamente a ordenar el servicio tecnológico, canalizando todas sus solicitudes y atención a través de una solución de único punto de contacto, alineada a ITIL y Mejores Prácticas.

Una aplicación que centraliza toda la información y organiza los casos para atender en orden de importancia para el negocio.

Los grupos de atención tienen claro su momento de participación e identifican quien es el apoyo adecuado al momento de escalar la atención.

Las bases de conocimiento ayudan a seguir los pasos desoluciones ya probadas y exitosas ahorrando tiempo y esfuerzo.

Los usuarios cuentan con un sistema de seguimiento a sus casos y comunicación en línea que informa denovedades ocierre delaatención con la oportunidad de calificar cada servicio recibido.

Discovery ServiceDesk, una herramienta esencial para el negocio, que acorta los tiempos de solución, reordena el servicio y conlleva a la reducción de incidentes.

El resultado, clientes y usuarios perciben unservicio de TIamplio, organizado, ágil ypersonalizado.

COMO FUNCIONA

Instale rápidamente la porción servidor de Discovery ServiceDesk, conecte al motor de base de datos elegido, active el portal web para usuarios y estará listo para iniciar la atención con la configuración por defecto.
Si requiere dibujar su propio modelo de atención, Discovery le ofrece la capacidad de definir:

1. **Grupos de atención.** Crear grupos basados en perfiles y especialidades, crear asesores y asignarlos a cada grupo según su responsabilidad
2. **Horarios y Calendarios.** Crear distintos calendarios de días hábiles y tantos horarios de atención como el proyecto requiera.
3. **Árboles de temas.** Permite describir en detalle sus servicios y componentes con hasta 7 niveles de categoría y subcategorías
4. **Asignaciones.** Permite dibujar la ruta de atención de los casos entre los distintos grupos de soporte.
5. **ANS - Acuerdos de Niveles de Servicio.** Defina el tiempo de solución comprometido para los casos. Permite la redacción de acuerdos genéricos y tantas excepciones al nivel de detalle y complejidad que requiera el proyecto.
6. **Base de datos de conocimiento.** Documento los procedimientos estándar que le permiten mantener la calidad en la atención, registro de las técnicas utilizadas para resolver con éxito los casos más frecuente y convierta el conocimiento de sus asesores en un activo valioso de TI.
7. **Reportes y Dashboards.** Discovery cuenta por defecto con los reportes más frecuentemente utilizados en mesas de servicio más un potente aplicativo para redactar consultas personalizadas y tableros de control.

Una vez cumplida la configuración, ServiceDesk Discovery está lista para controlar cada etapa del ciclo de vida de incidentes y peticiones de servicio, desde su ingreso hasta su cierre y calificación. Luego los informes y métricas por defecto o personalizados resumen el estado del servicio, tendencias en la atención y el grado de satisfacción de sus clientes y usuarios.

INGRESO

Los usuarios pueden reportar sus casos desde:

- Autoservicio desde el PC
- Por Web con usuario y clave de acceso.
- Por detección de eventos.
- E-mail de soporte.
- Telefónico

REGISTRO

Asignación automática de un número de ticket, fecha y hora de alta.

Se registra descripción del caso, síntomas y observaciones.

El usuario puede adjuntar archivos como documentos, imágenes o videos.

CLASIFICACION

Categorización por incidentes y peticiones con hasta 7 niveles de subcategorías.

Prioridad basada en Impacto y Urgencia.

Tiempo de solución total (SLA) y por cada grupo de atención (OLA)

Distinción de horarios y días hábiles de atención

DIAGNÓSTICO

Registro histórico de todas las acciones de los asesores.

Acceso directo a la base de datos de conocimiento

Acceso a la información de casos del mismo tema

Integración con Discovery. Toda la información de inventarios, alarmas, registro de cambios.

RESOLUCIÓN

Sistema de escalamien- to jerárquico y funcional entre los grupos de solución.

Integración con Discovery.
Control remoto, ejecución de tareas, instalaciones, desinstala- ciones, mensajería, y demás facilidades del módulo de administra- ción de activos.

CIERRE

Notificaciones en línea o e-mail al usuario por cambios de estado o cierre del caso.

Seguimiento en línea o web para consultar el estado de cada solicitud

El usuario puede no permitir el cierre del caso y adicionar comentarios.

Servicio de calificación en línea del servicio.

COMPLETE SU ESTRATEGIA DE ADMINISTRACIÓN

Discovery

<< Atención eficiente, usuarios a gusto>>

Adquiera el módulo ServiceDesk Discovery para una atención completa de incidentes y peticiones. Los usuarios obtienen un mecanismo ágil para reportar fallas o requerimientos, llevando un control de principio a fin de la atención hasta cerrar y calificar cada servicio recibido. Con esta integración, priorice la atención, agilice el servicio y reduzca los tiempos de solución. La Información actualizada de los inventarios, cambios en la configuración de los sistemas y herramientas de atención remota, todo en una única interfaz a manos de los grupos de soporte.

Global Discovery

<< Control a usuarios fuera de la red corporativa>>

Preste un soporte oportuno inclusive si sus usuarios se desconectan de la red corporativa. Un modelo pensado en la atención a usuarios móviles, múltiples ubicaciones y sedes remotas que cuentan con una conexión a internet. No importa en qué lugar del mundo se encuentren, los usuarios reciben todo el soporte remoto inmediato y se mantiene el control del inventario, cambios en las configuraciones y administración de políticas de uso del equipo. Global aplicado al Service Desk activa todas las funcionalidades de autoservicio desde el equipo del usuario por Internet

SISTEMAS COMPATIBLES

Para el agente Discovery

- (32 y 64 bits): Windows 98 / XP / Vista / 7 / 8 / 8.1 / 10. Server 2003 +R2 / 2008 +R2 / 2012 +R2 / 2016. Mobile 8 / 8.1 /10.
- Linux Ubuntu 10.04 y sup. Red Hat Enterprise Linux 5 y sup. Centos 5 y sup. Fedora 11 y sup. Debian 5 y sup.Open Suse 11 y sup.
- MAC – OS versión 10.6 - 10.13 o sup.
- Android versión 2.33 o superior.

Para el Servidor Discovery

- Windows 2008 +R2 / 2012 +R2 / 2016 (32 y 64 bits). Internet Explorer 6 y sup.

Para la Base de Datos

- Microsoft SQL Server 2005 - 2017
- Oracle 10.X /11.X /12.X

Para Navegadores web

- Internet Explorer / Mozilla Firefox / Google Chrome / Opera

Para la APP de Gestión

- Play Store - Google / App Store - Apple

LeverIT
Simply Efficient

ESTADOS UNIDOS - ESPAÑA - MEXICO – COLOMBIA - PERÚ – ARGENTINA

Somos una compañía internacional especializada en el desarrollo de soluciones para la Gestión de Servicios ITSM.

Contáctenos en:
info@leverit.com
www.leverit.com