

Micro Focus Service Desk

Implante una solución de oficina de servicios completa y ampliable que reducirá sus gastos de servicio y asistencia, y mejorará los niveles de servicio al agilizar y automatizar todo su entorno de gestión.

Descripción general

Micro Focus® Service Desk reduce el tiempo medio de espera hasta la reparación (MTTR) y mejora continuamente su entorno de gestión de servicios al agilizar y automatizar una amplia gama de funciones de la oficina de servicios. Ha recibido la certificación PinkVERIFY para 10 procesos de la biblioteca de infraestructura de TI (ITIL), por lo que le ayudará a poner en práctica las mejores técnicas recomendadas por el sector. La herramienta de gestión de servicios totalmente integrada de Service Desk le permite resolver, enviar, rastrear y gestionar peticiones a través de correo electrónico, teléfono inteligente o un portal de cliente adecuado.



Principales ventajas

Con Service Desk, puede:

- Implantar de forma rápida y económica un entorno de gestión de servicios completo, flexible y ampliable.
- Integrar Service Desk rápidamente con sus soluciones actuales de directorios empresariales, de gestión de activos y de autenticación.
- Mejorar, ampliar y automatizar los procesos de gestión de cambios, problemas e incidencias mediante una base de datos de gestión de configuraciones (CMDB) centralizada.

- Reducir el tiempo de resolución y la frustración de los usuarios al dotarlos de la capacidad que necesitan para solucionar sus problemas.
- Adoptar y seguir procesos ITIL esenciales de asistencia a servicios y prestaciones sin tener que contratar costosos servicios de consultoría.

Características principales

Service Desk puede ofrecer a su empresa las siguientes funciones y prestaciones:

Arquitectura Web 2.0

Service Desk es compatible con la mayoría de navegadores de prácticamente todos los sistemas operativos y aprovecha las tecnologías Web 2.0 más recientes.

Enfoque independiente del proveedor

Service Desk es compatible con todos los principales sistemas operativos, bases de datos y servidores de aplicaciones. Es fácil de instalar y configurar en sistemas empresariales existentes, lo que reduce la necesidad de invertir en software exclusivo o hardware específico.

Compatibilidad con estándares abiertos

Las aplicaciones de Service Desk admiten estándares abiertos y cumplen con estándares actuales como XML, servicios Web, Java, correo electrónico y hojas de estilo en cascada (CSS).

Capacidad de ampliación

Service Desk admite miles de usuarios simultáneos y se integra fácilmente con otros

Requisitos del sistema

Service Desk está disponible como solución completa de gestión de servicios o como herramienta básica de gestión de incidencias. Encontrará información detallada sobre las especificaciones del producto y los requisitos del sistema en: www.novell.com/products/service-desk/technical-information/

sistemas para ampliarse y adaptarse a sus aplicaciones empresariales existentes. También admite agrupaciones en clúster, equilibrio de carga y failover, todo ello de manera completa.

Implantación rápida y eficiente

Con Service Desk, se acabaron los periodos de implantación de 6 a 12 meses y los contratos de consultoría a largo plazo. Hemos diseñado Service Desk de manera que los técnicos puedan personalizarlo mediante unas opciones de configuración y cambios de estilo sencillas.

Integración perfecta

La facilidad de integración con aplicaciones de otros fabricantes a través de servicios web erradica los precios prohibitivos asociados habitualmente a los proyectos de integración empresariales. El sistema se entrega preintegrado con las principales herramientas de gestión de activos y admite la autenticación en todos los servidores de protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP) y Active Directory.

Soporte para nuestras tecnologías

Service Desk funciona a la perfección con otras soluciones, como Micro Focus ZENworks® Configuration Management. Service Desk permite a los usuarios el acceso a herramientas como el control remoto de ZENworks y la

Service Desk ayuda a las empresas a alinear los servicios y procesos de TI con sus necesidades y objetivos. Esto supone un ahorro para las empresas, ya que se reduce el tiempo que dedica el equipo de TI a resolver problemas y les ayuda a evitar que se produzcan períodos de inactividad, a aumentar la productividad y a acelerar los servicios empresariales.

asignación de paquetes desde la consola de Service Desk.

Certificación ITIL

Service Desk proporciona un control preciso como soporte para procesos ITIL fundamentales. Este soporte ha sido verificado de manera independiente por PinkVERIFY, que certificó Service Desk en 10 procesos de ITIL:

- Gestión de cambios
- Cumplimiento de peticiones
- Gestión de incidencias
- Gestión de la configuración y los activos de servicios
- Gestión de la información
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de problemas
- Gestión de los niveles de servicio
- Gestión de versiones e implantación
- Gestión de la cartera de servicios

Compatibilidad con el calendario

Los técnicos pueden importar tareas en cualquier aplicación de calendario que admita iCalendar.

Aprobaciones de los directores de línea

Muchas peticiones de TI necesitan la aprobación del director de línea de un usuario. En lugar de que el personal de TI tenga que ponerse a buscar al director adecuado, Service Desk ofrece un flujo de trabajo sencillo para las aprobaciones de los directores de línea.

Generación de informes programada

Service Desk produce cantidades de información enormes sobre el estado de TI. A fin de asegurarse de que la información se encuentra en buenas manos, puede programar la ejecución de informes de forma periódica o cuando resulte necesario.

Mapa de impacto de relaciones

Service Desk proporciona una guía visual de cómo afectan los cambios o las interrupciones en un solo componente a toda la infraestructura de TI.

Interfaz de usuario intuitiva

Service Desk ofrece un acceso sencillo y rápido a la información, así como un retorno de la inversión dinámico, gracias a una interfaz basada en navegador y fácil de utilizar con opciones de entrada única para un acceso instantáneo. La consola visual completamente personalizable permite a los técnicos acceder a la información que necesitan para realizar su trabajo, al mismo tiempo que los directores pueden consultar aquella información que precisan a fin de responder a cuestiones más relevantes.

“Gracias a Novell (ahora parte de Micro Focus) Service Desk, hemos recuperado alrededor de la cuarta parte del tiempo del personal de TI. Ahora, podrán dedicar más tiempo a centrarse en satisfacer las necesidades empresariales de nuestros usuarios”.

ROBERT CAHOON

Analista de sistemas de TI
NuVista Energy Ltd.

Acerca de Micro Focus

Las carteras de productos de Micro Focus permiten que los clientes empresariales aprovechen el valor de la lógica y los datos empresariales para mejorar su ventaja competitiva a través de la innovación.
www.microfocus.com



Argentina

+54 11 5258 8899

Chile

+56 2 2864 5629

Colombia

+57 1 622 2766

México

+52 55 5284 2700

Panamá

+507 2 039291

España

+34 91 781 5004

Venezuela

+58 212 267 6568

Micro Focus

Sedes corporativas

Reino Unido

+44 (0) 1635 565200

www.novell.com