

¿ QUÉ ES ITSM ?

ITSM, *TI Services managment* por sus siglas en ingles es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con los Servicios de TI.



iDesk cambia el modo de trabajo de los equipos de TI: de ser bomberos para solucionar los problemas del día a día a ser los responsables de entregar un increíble servicio al cliente. Brinda una gran visibilidad y un control central al tratar con los problemas de TI para garantizar que el negocio no sufra momentos de inactividad. Durante 10 años y contando, ha entregado sonrisas a millones de responsables de TI, usuarios finales y administradores.

La diferencia que una herramienta ITSM integral , como iDesk puede ofrecer

Convertir la prestación de servicios operativa en estratégica con automatizaciones y predicciones inteligentes, flujos de trabajo estandarizados e información detallada sobre los datos

Cerrar la brecha entre negocios y TI al agilizar la administración de servicios con mejores prácticas en toda la empresa y realizar integraciones contextuales con las aplicaciones empresariales.

Ser el epicentro de la administración de la infraestructura de TI, al ofrecer integraciones profundas con otro *software* de administración de TI.

Transformar la experiencia del cliente al crear canales de apoyo y colaboración nuevos y efectivos.

Lograr una flexibilidad ilimitada con personalizaciones que integren TI y procesos de negocio.

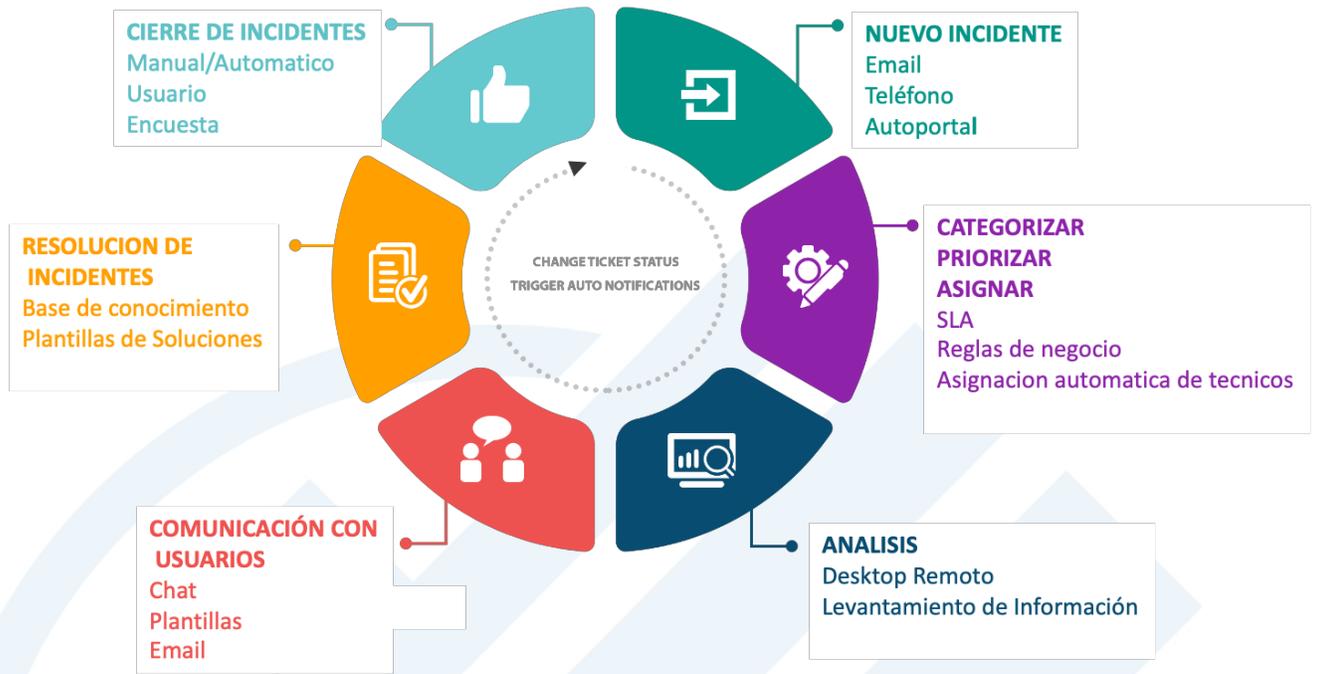
Principales Funciones

- Administración de servicios empresariales
- Administración de incidencias y problemas
- Administración de cambios
- Administración de configuración y activos de TI
- Base de datos de administración de la configuración (CMDB)
- Administración de compras y contratos
- Administración de proyectos
- Solicitudes de servicio y cumplimiento de solicitudes
- Administración del conocimiento
- Informes y administración de ANS
- Diseño del flujo de trabajo visual y de procesos
- Integración con aplicaciones de administración de TI

Mejores Practicas de iDesk en la Gestión de IT

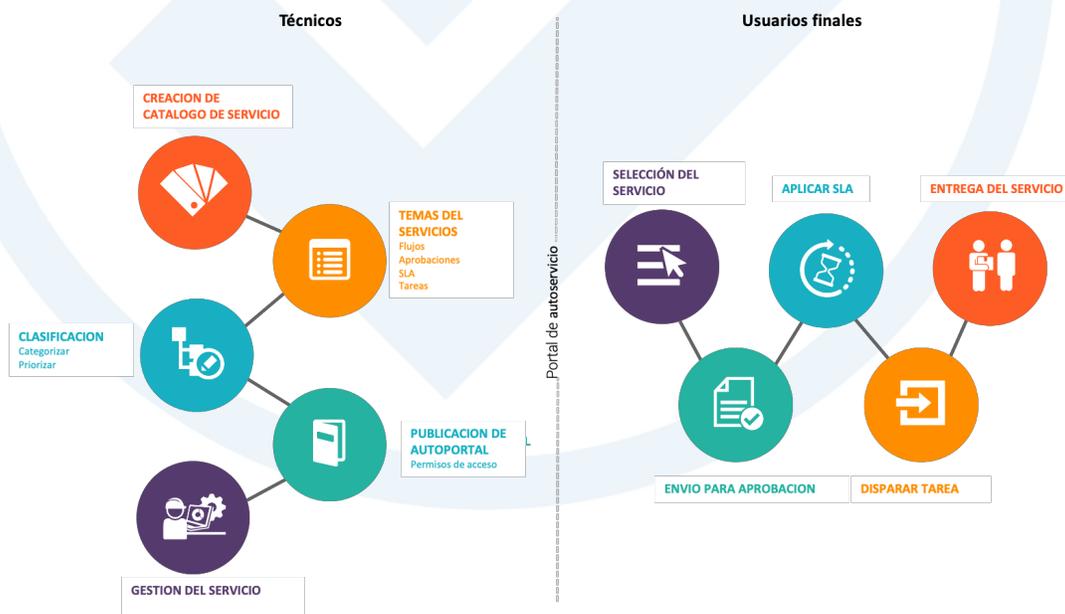
Gestión de Incidente

Mayor control de su Mesa de Ayuda, reduzca las interrupciones, mejore la productividad del agente, cumpla con los SLA y administre el ciclo de vida completo de sus tickets de TI.



Gestión de Solicitudes de Servicio

Cree y publique su catálogo de servicios con acuerdos de nivel de servicio (SLA) personalizados y aprobaciones en varias etapas. Garantice una mejor satisfacción del usuario final y una mejor visibilidad para TI.



Gestión de Activos

Descubra, monitoree y administre sus activos de hardware y software de TI en un solo lugar. Optimice la utilización de activos, evite vulnerabilidades y garantice el cumplimiento de la licencia.



Reportes

Utilice informes predeterminados y personalizados para obtener la información correcta. Supervise el estado del rendimiento de su servicio de asistencia de TI mediante paneles de control personalizables en tiempo real.

