



Gestión de departamentos IT y Service Desk corporativo

La productividad de su Empresa depende en gran medida de la disponibilidad de sus sistemas de información y el rendimiento de sus trabajadores pasa por la eficacia en el uso de las herramientas tecnológicas. La satisfacción del usuario de tecnología depende de la calidad del servicio que recibe cuando se le presenta algún problema; la de directivos y accionistas, además, de estar bien informados sobre los resultados de la gestión. System es una herramienta modular de gestión que le permitirá:

- ✓ Realizar una completa y eficiente gestión de Help Desk
- ✓ Conocer inmediatamente los problemas que ocurren
- ✓ Identificar riesgos antes de que se produzcan fallos
- ✓ Reducir la indisponibilidad de sus sistemas IT
- ✓ Planificar las intervenciones de IT
- ✓ Planificar y presupuestar las actualizaciones de IT
- ✓ Gestionar los contratos con proveedores
- ✓ Monitorizar su infraestructura IT integrando system con Nagios®
- ✓ Detectar riesgos para la seguridad
- ✓ Compartir la información de disponibilidad con sus directivos y accionistas

Para ello, system dispone de los módulos de: Help Desk, inventario, BBDD de conocimiento, facturación por centros de costes, gestión de contratos SLA, planificación de tareas de mantenimiento, informes y cuadro de mando.

Funciones

- Completa gestión de Help Desk
- Gestión de activos IT
- Base de datos de conocimiento
- Facturación por centros de costes
- Gestión de SLA
- Planificación de mantenimientos
- Alertas e informes

Características

- Aplicación web desarrollada en Java
- Totalmente configurable
- Multi-empresa
- Multi-idioma
- Multi-plataforma
- Seguridad por usuario
- ITIL compliance
- Compatibilidad con dispositivos móviles
- Integrable con Nagios®

Compatibilidad con dispositivos móviles

System proporciona compatibilidad integrada con dispositivos móviles asegurando la operatividad en remoto, tanto la apertura como la resolución de incidencias así como el resto de funciones de system.



ITIL CMDB

Con system dispondrá de una base de datos de todos los componentes de su infraestructura IT y de una forma sencilla podrá establecer relaciones entre ellos para predecir el impacto de cualquier cambio en su infraestructura.





Help Desk

Automatice la gestión de la atención a usuarios de su infraestructura IT y proporcione un servicio más rápido y eficiente. Gestione con system la asignación, la prioridad y el escalado de incidencias o de requerimientos de servicio.

Help Desk es una completa solución de Service Desk que le permite simplificar y optimizar sus operaciones con los usuarios de tecnología de su organización, incrementar su productividad y disfrutar de las mejores prácticas de la industria. Con Help Desk de System dispondrá de una herramienta centralizada desde la que gestionar las incidencias y los requerimientos de servicio dirigidos a su departamento de IT. Podrá establecer prioridades, asignar personal técnico a la resolución de incidencias, planificar las intervenciones y de forma automática mantendrá a sus usuarios permanentemente informados sobre el estado de su solicitud.



Gestión de activos IT

Realice el seguimiento de su software y su hardware sobre un detallado y actualizado inventario. Evalúe su evolución, disponibilidad, ubicación de todos sus activos de forma remota.



BBDD de conocimiento

Tanto usuarios como administradores de sistemas pueden encontrar la solución a su problema en la base de datos de conocimiento. Comúnmente existen incidencias que se repiten y cuya resolución no requiere de intervención técnica.



Facturación de servicios por centros de coste

Distribuya los costes del servicio de Help Desk y del soporte técnico por departamentos. Asigne a cada centro de costes su gasto de infraestructura IT software y hardware. Exporte la información automáticamente a su ERP.



Gestión de contratos SLA

Pacte con el resto de la organización sus propios acuerdos sobre nivel de servicio, SLA, y evalúe la calidad del servicio prestado. Gestione los contratos con sus proveedores de forma centralizada.



Planificación de tareas de mantenimiento

Gestione automáticamente la asignación y priorización de tareas de su personal técnico. Balancee las cargas de trabajo y clasifíquelas por nivel de especialización.



Alertas e informes

Reciba alertas automáticas en su buzón o teléfono ante contingencias importantes. Explote y aproveche la información generada por system para mostrar la eficiencia de su gestión.

Distribuidor autorizado:

Requisitos del sistema:

System es una aplicación web desarrollada íntegramente en Java. Se ejecuta en los servidores web más comunes del mercado y hace uso de los sistemas gestores de bases de datos más extendidos. Para acceder a system únicamente es necesario un navegador.

En el servidor: Sistema operativo: Solaris, Linux o Windows Server.
Base de datos: Oracle, SQL Server o MySQL.
Servidor de aplicaciones: Tomcat, IE o Mozilla.
Servidor web: Apache o Microsoft.

En el cliente: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari u Opera.