

# ¿QUE ES UNA MESA DE AYUDA?

UNA GUÍA COMPLETA SOBRE EL SOFTWARE DE MESA DE AYUDA

La guía completa para el software de la mesa de ayuda es un recurso integral para respuestas algunas de las preguntas más comunes relacionadas con las mesas de ayuda.

Esta guía intenta desarrollar una comprensión completa de las mesas de ayuda y su implementación, mejores prácticas, métricas y otros aspectos clave. Puede ayudar a los equip de TI a establecer, optimizar y mantener una mesa de ayuda de TI eficiente.

¿Cuáles son algunas de las funciones clave de un software de mesa de ayuda?

### Instalación y uso

Configuración sencilla  
Fácil de usar

Procesos y flujos de trabajo alineados con las pautas de ITIL

Múltiples opciones de implementación: on-premises y en la nube (cloud)

Interfaz de usuario intuitiva

Creación de tickets multicanal: Correo electrónico, llamada telefónica y portal de autoservicio

Curva de aprendizaje mínima

### Módulos

Gestión de incidentes Gestión de solicitudes

Gestión de problemas

Gestión de cambios Acuerdo de nivel de servicio

Catálogo de servicios

Portal de autoservicio

Gestión de activos

Informes

Encuestas a usuarios finales

## Automatización

Creación de tickets desde correos electrónicos

Escalamiento automático de SLA

Asignación automática de tickets a los técnicos

Herramienta de restablecimiento de contraseña automatizada

Flujos de trabajo automatizados

Notificaciones automáticas para

## Personalización

Dashboards personalizables

Portal de autoservicio personalizable

Formularios y plantillas personalizables

KPI e informes personalizables

Widgets de arrastrar y soltar

## Implementación

Implementación rápida y fácil

Software de cliente

Soporte para estándares abiertos

Sin programación adicional para la personalización del cliente o la base de datos

Base de datos documentada

## Integración

Integración nativa eficiente con otras herramientas de gestión de TI para construir un paquete de ITS

Integraciones API con soluciones de terceros

Centro de comando centralizado para gestionar todas las operaciones de TI

## Movilidad

Aplicaciones móviles nativas para las principales plataformas como Android, iOS, Windows y Blackberry OS

Funciones y características completas compatibles con la versión de desktop, en aplicaciones móviles

Funciones e interfaz optimizadas para dispositivos móviles

## Seguridad

Permisos de acceso basados en roles

Comunicación segura con encriptación de datos

Logs de auditoría

## Requisitos del sistema

### Sistemas operativos compatibles

1. Linux
2. Windows

### Bases de datos compatibles

1. Oracle
2. SQL
3. MySQL

### Navegadores compatibles

1. Firefox
2. IE
3. Chrome

## Informes

Informes estandarizados

Informes personalizados

Informes de consulta

Generación de informes programados

Seguimiento y análisis de KPI

## ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE USAR UN SISTEMA DE TICKETS DE LA MESA DE AYUDA?

### Usuarios finales

Una solución integral para todos los problemas o preguntas relacionados con TI.

Historial de tickets e información de estado disponibles.

Acceso a artículos de auto ayuda para resolver problemas comunes.

Servicio oportuno, en gran parte debido a las funciones de gestión del SLA que ofrece el software de gestión de tickets de la mesa de ayuda. Notificaciones en tiempo real sobre solicitudes o tickets.

Una forma estandarizada de formular preguntas o reportar problemas a la mesa de ayuda de TI.

### Técnicos

Base de datos centralizada con detalles del usuario final, tickets, historial de la estación de trabajo y herramientas de resolución.

Historial de todos los tickets y acciones realizadas en ellos, junto con detalles técnicos.

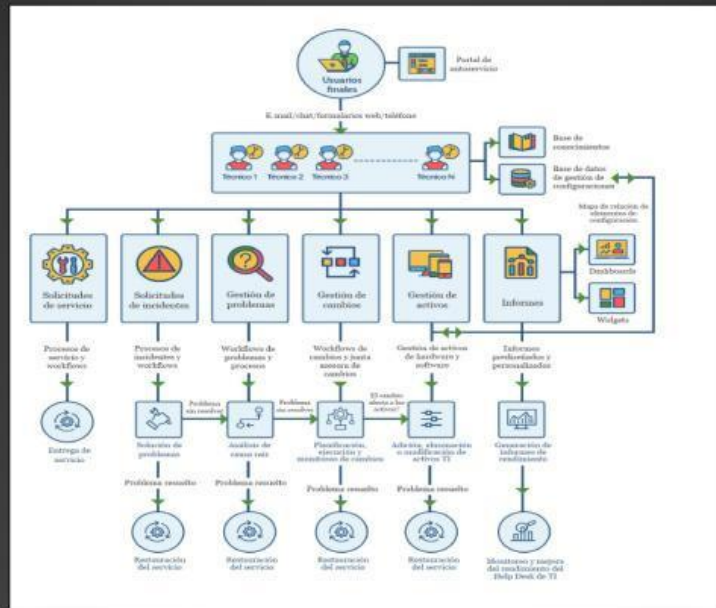
### Empresa

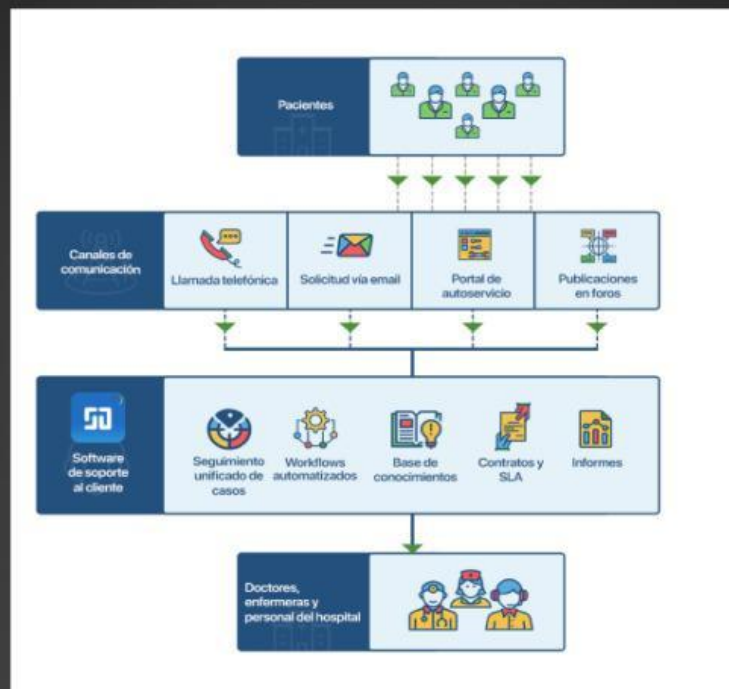
El servicio de mesa de ayuda de TI se convirtió de un centro de costos a un centro de ganancias. La mesa de ayuda de TI se convierte en un activo estratégico en lugar de uno táctico.

Garantiza la continuidad de los servicios y operaciones de TI.

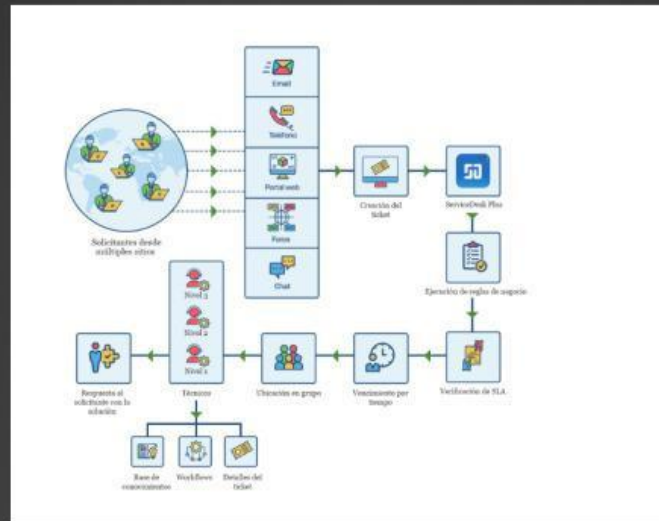
Reducción de costos asociada con una mayor productividad, una mesa de ayuda más eficiente y menos tareas redundante

## ¿CÓMO FUNCIONA UN SOFTWARE DE MESA DE AYUDA EN DIFERENTES INDUSTRIAS?





# SOPORTE DE TI



# UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR

