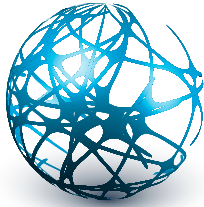


Service Desk Tool (SDT)



¿Qué es?

Service Desk Tool (SDT), es una solución horizontal que permite sustentar tecnológicamente, los procesos enmarcados bajo el Ciclo de Vida de Gestión del Servicio, dentro de una organización.

A saber: Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión del Cambio, Gestión de Peticiones de Servicio, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Errores Conocidos y Gestión de la Configuration Manager Data Base (CMDB), basándose en las buenas prácticas ITIL® (IT Infrastructure Library).

SDT, se encuentra desarrollada por MakeSoft sobre MS Dynamics CRM. Aprovechando al máximo toda la funcionalidad que ofrece dicho producto, añadiendo datos y procesos necesarios, para completar su funcionalidad.

Beneficios o ventajas de la solución

- Automatiza la gestión de incidencias y gestión del cambio con clientes externos e internos, canalizando peticiones hacia y desde los proveedores e integrando la información de empleados y empresa.
- Minimiza riesgos tecnológicos y económicos en la gestión del cambio.
- Mejora la productividad de los departamentos implicados en la gestión del cambio y la gestión de incidencias.
- Optimiza y mejora la calidad del servicio ofreciendo una solución eficiente.
- Obtenga fácilmente informes acerca de los derechos aplicados a sus clientes, gestión de los casos, incidencias y problemas o sobre el cumplimiento de sus acuerdos de servicio.
- Gestione desde su panel de servicio las atenciones, peticiones y casos a través de información explotable, desde sus gráficos dinámicos.

Características:

- Módulo adicional al área de servicio de CRM que ayuda a gestionar los casos según las buenas prácticas definidas en ITIL.
- Agiliza la actividad de los gestores de servicio.
- Incorpora una herramienta de colaboración con el cliente final para la creación y visualización de casos.

Funcionalidades:

- Gestión de Niveles de Servicio.
- Gestión de Incidencias, Problemas, Consultas y Peticiones de Servicio.
- Gestión del Cambio.
- Gestión de la CMDB.
- Gestión del equipo técnico y asignaciones de trabajo.
- Generación de informes de manera fácil y comprensible.
- Explotación de datos desde paneles interactivos con capacidades "drill-down".
- Base de conocimiento: Consolide experiencias, conocimientos y acciones que fueron exitosas con anterioridad, para entregar una rápida respuesta a sus clientes y compartir el conocimiento entre los miembros de su equipo.



Service Desk Tool (SDT)



Derechos, ¿Qué son?

En todo contrato de servicios, proyecto y contratos de soporte o mantenimiento, proveedores y clientes acuerdan unas reglas y condiciones mínimas del servicio contratado.

Esas reglas, expresadas a través de un Acuerdo de Nivel de Servicio, (ANS / SLA en el entorno anglosajón), conllevan una serie de derechos de los clientes, que serán por lo tanto, objeto y deber de estricto cumplimiento por el proveedor.

En los Derechos se definen los contactos que pueden abrir casos dentro del cliente, así como las distintas prioridades y tiempos requeridos de respuesta y resolución para cada prioridad.

Parámetros del Derecho

INFORMACIÓN

Nombre	AM Cliente 1
Cliente principal	Cliente 1
Gestor de los Derechos	Jesús Gil
Es Derecho por Defecto	SI
Fecha de Inicio	30/10/2014
Fecha de Finalización	29/01/2015
Restringir en función de los términos	SI
Contrato Asociado	--
SLA	SLA Clientes B
Propietario	CSR Manager
Descripción	--
Factor de Corrección	1,25
Envío de Correo-e desde	--

TÉRMINOS DE DERECHO

Tipo de asignación	Número de casos
Reducir restantes en	Resolución del caso
Términos totales	5,00
Términos restantes	5,00

CANAL DE DERECHO

Nombre	Términos totales	Términos restantes
Correo electrónico	5,00	5,00
Facebook	5,00	5,00
Telefono	5,00	5,00
Twitter	5,00	5,00
Web	5,00	5,00

LÍNEAS DE DERECHO

Nombre	Fecha de creación
Impresoras	30/10/2014 1
Módulo 1	30/10/2014 1
Módulo 2	30/10/2014 1

VALIDACIONES

Estado	Borrador	Código de estado	Borrador
Borrador			

Líneas de Derecho para agrupar casos del mismo área de soporte

Casos

- Las incidencias, solicitudes o preguntas que realiza el cliente se gestionan mediante casos.
- Cada caso tiene su tiempo máximo de respuesta, escalado y resolución en función del Derecho asociado y la prioridad establecida.

SDT Online Center

Vista de Casos

Con el objetivo de facilitar la gestión de los casos, MakeSoft ha desarrollado el SDT Online Center, una aplicación web conectada con el CRM que permite interactuar con el cliente final vía online.

Con esta herramienta los clientes podrán ver el estado de sus casos, así como crear nuevos o modificar los ya existentes.

SDT Online Center

Detalle de los casos

Cada usuario podrá actualizar sus casos añadiendo notas adicionales.

SDT Online Center

Filtros y Opciones

SDT Online Center permite realizar filtros y búsquedas, así como exportar los datos en distintos formatos.

SDT Online Center

Vistas

Dispone de varias vistas de datos para que el usuario pueda acceder rápidamente a los diferentes casos.

Módulos de licenciamiento

Nube y/o Tradicional

Disponibilidad de lenguajes

Español, Inglés

Los casos se muestran en una tabla con columnas para 'Estado', 'Prioridad' y 'Derecho'. Un menú desplegable muestra las opciones: 'Todos los Casos', 'Mis Casos Activos', 'Casos Activos', 'Mis Casos Resueltos' y 'Casos Resueltos'.

