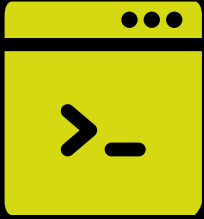


**SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO**

**INTELI  
CO  
LAB**



## SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO

### MESA DE SERVICIO

La Mesa de Servicio es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos relacionados a las Tecnologías de la Información.

Con la Mesa de Servicio de Intelicolab encuentre la solución para el proceso gestión de incidentes, gestión de peticiones, gestión de eventos, gestión de problemas, gestión de la configuración, gestión de accesos, gestión de los niveles de servicio, gestión de CMDB y KDB.

### OBJETIVO

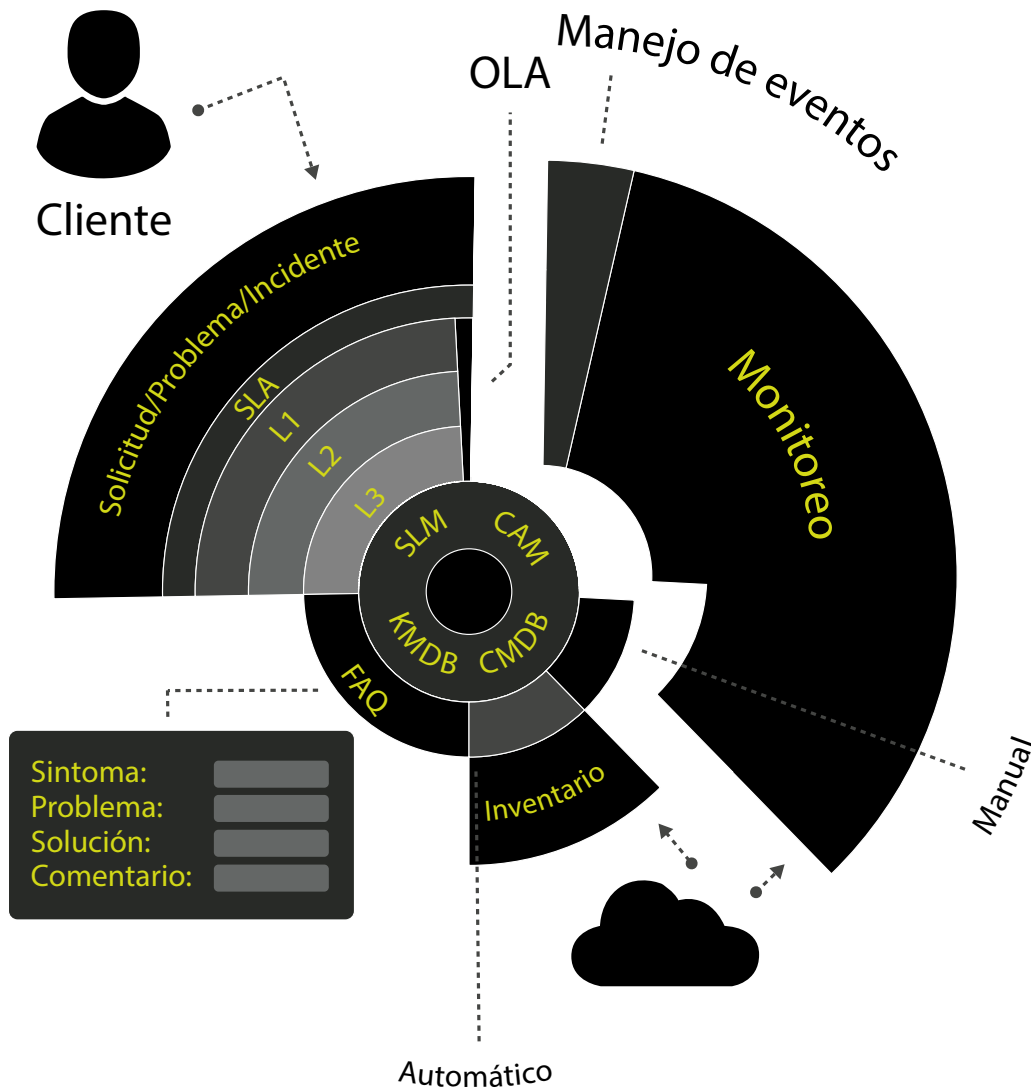
El objetivo de la Mesa de Servicio se contempla en ITIL, en la fase de Operación del Servicio indicando que debe ser el único punto de contacto para los usuarios del servicio.

Con la Mesa de Servicio de Intelicolab logre este objetivo así como facilitar los procesos de los diferentes servicios con el objetivo de cumplir con los SLAs.



## SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO

La Mesa de Servicio de Intelicolab centraliza de manera integral la atención de diferentes procesos de TI tales como CMDB, KDB, Gestión de Problemas, Gestión de Solicitudes, Gestión de Incidentes, Gestión de Servicios y SLAs, otros.





## SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO

### VENTAJAS DE UNA MESA DE SERVICIO

-De manera integral centraliza la atención de diferentes procesos de TI, por lo que de forma simple logra correlacionar información importante para la toma de decisiones.

-Mejora la experiencia del cliente, brindando transparencia en la atención de casos.

-Cuenta con múltiples canales para que los clientes puedan reportar y dar seguimiento a los casos.

-Permite la creación y asignación de roles a usuarios, por lo que se pueden restringir accesos así como atención de casos específicos por área.

-Con el catálogo de servicios e impacto determine el verdadero grado de prioridad para la atención de casos.

-Con las notificaciones automáticas junto con las asignación de SLAs permite controlar de mejor manera el cumplimiento de tiempos establecidos, lo que disminuye los tiempos de respuesta y solución.

-Fácil vinculación con los elementos de configuración relacionados a los casos.

-Visualización completa de cada caso con historial detallado de cada acción realizada.

### BENEFICIOS DE TENER UNA MESA SERVICIOS DE CÓDIGO ABIERTO

El modelo de licenciamiento libre y abierto nos permite estudiar profundamente, ajustar, modificar, aprovechar y explotar al máximo el sistema de formas ingeniosas, rápidas, económicas y efectivas, que serían casi imposibles de llevar a cabo utilizando herramientas tradicionales fabricadas por terceros. Esto permite poder desarrollar las capacidades técnicas para implementar, administrar, mantener y soportar las implementaciones para nuestros clientes, sin depender de terceros.

Otro gran beneficio es la reducción de costos por concepto de licenciamiento: las otras alternativas de la Mesa de Servicio disponibles en el mercado suelen tener un costo de licenciamiento muy alto y difícil de justificar.



## SOFTWARE DE PROCESOS DE LA MESA DE SERVICIO

### AUTENTICACIÓN

El software de nuestra Mesa de Servicio permite la autenticación de usuarios, tanto local como por medio de un directorio activo, la asignación de permisos es granular lo que permite crear grupos y roles para los usuarios con el fin de habilitar o restringir accesos y visualizaciones de la herramienta.

### ACCESO WEB A CLIENTES

El usuario final cuenta con la posibilidad de un acceso web donde puede dar seguimiento a los casos reportados y Acceso Web a Clientes. El usuario final cuenta con la posibilidad de un acceso web donde puede dar seguimiento a los casos reportados y agregar comentarios, lo que da una independencia del personal de la Mesa de Servicio beneficiando en disminuir tiempos para responder consultas.



## PROCESOS DE LA MESA DE SERVICIO

### GESTIÓN DE EVENTOS

La Mesa de Servicio de Intelicolab permite el manejo y gestión de todos los eventos que ocurren en los ítems de configuración que conforman la infraestructura y los servicios de TI.

Cada evento detectado debe ser analizado por medio de una herramienta que centralice la gestión de eventos, con la Mesa de Servicio de Intelicolab se cuenta con el catálogo de servicios, CMDB y KDB, lo que permite un correcto proceso de gestión de eventos.

### GESTIÓN DE PROBLEMAS

Con la Mesa de Servicio de Intelicolab puede gestionar los problemas basado en la mejor práctica de ITIL. Al centralizar diferentes procesos de gestión de TI como eventos, incidentes y solicitudes naturalmente da la oportunidad de gestionar problemas, ya que cuenta con las variables de entrada que originan los problemas.

Con el sistema es posible obtener eventos o incidentes repetitivos que junto con la identificación de patrones pueden determinar problemas. Además se cuenta con toda la información desde el inicio de los eventos o incidentes, dando los insumos necesarios para determinar la causa raíz y de esta manera dar soluciones acordes, eficientes y eficaces.

### GESTIÓN DE INCIDENTES

La Mesa de Servicio de Intelicolab permite atender los incidentes reportados de manera eficiente, obteniendo un registro de todos los incidentes presentados, lo que permite un mejor control de los casos y poder restablecer el servicio con mayor prontitud obteniendo un gran valor para el cliente final.

La atención de incidentes cuenta con la posibilidad de correlacionar con elementos de configuración involucrados, servicios finales afectados así como bases de datos de conocimiento para la atención integral.

### GESTIÓN DE SOLICITUDES

Para el trámite de solicitudes con la Mesa de Servicio de Intelicolab el cliente o usuario final cuenta con la posibilidad de hacer su solicitud vía telefónica, por correo electrónico o directamente en la plataforma web creada para tal fin.

El personal que atiende la solicitud cuenta con la ventaja que todos los datos quedan centralizados con detalle a través del tiempo de cada actualización o avance.

El manejo de permisos por área permite a un departamento estar al tanto únicamente de los casos que le competen para poder validar una atención correcta y de alta calidad. Gracias a poder relacionar cada solicitud a SLAs, así como notificaciones que informan cuando está por cumplirse el tiempo de actualización o solución, permite la atención oportuna dentro de los tiempos de compromiso con el cliente.



## SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO

### CMDB

Con la CMDB la Mesa de Servicio le permite controlar, administrar y verificar todos los activos relacionados a la tecnología de la información.

Con la integración de la CMDB con la interrelación con procesos como eventos, solicitudes, incidentes, servicios y SLAs puede tener un mejor análisis de impacto en los servicios que se brindan.

La posibilidad de realizar relaciones entre los elementos de configuración que componen la CMDB permite una mejor gestión de los activos incremen-

### KBD

Con el módulo de Gestión del Conocimiento que cuenta la Mesa de Servicio puede facilitar que la información se mantenga en una sola fuente centralizada, donde se mantendrá el conocimiento único de TI o de la empresa, lo que garantiza que información no se pierda por problemas en equipos o por cambio de personal.

Con esta fuente de información de conocimiento puede disminuir los tiempos establecidos para solicitudes, incluso en solventar incidentes, esto debido a que pueden darse solicitudes reiterativas o incidentes por lo que la documentación de experiencias previas y almacenadas en la KDB, es de gran valor para los procesos de TI.

### PROCESOS

En el módulo de flujos con que cuenta la Mesa de Servicio es posible diseñar, realizar y controlar a través de flujos de trabajo los procesos de TI y otras áreas, de esta manera es posible estandarizar tareas para que todo el personal las realice de la misma manera y de forma óptima lo que agrega valor disminuyendo tareas innecesarias, verificando dónde hay más cargas de trabajo y optimizando los tiempos de solución.

### ENCUESTAS

Considerar que el servicio que brinda la Mesa de Servicio no puede ser algo subjetivo o que surja de las ideas del mismo personal, es necesario contar con un módulo de encuestas que midan el grado de satisfacción del usuario en la atención de cada caso.



## SOFTWARE DE MESA DE SERVICIO

### CATÁLOGO DE SERVICIOS

La Mesa de Servicio de Intelicolab cuenta con la posibilidad de generar un catálogo de servicios y subservicios, de manera que cada evento, cambio, solicitud o problema se puede vincular al respectivo servicio al que afecta.

Los servicios pueden ser relacionados con SLAs, clientes, compañías y elementos de configuración dando versatilidad a la implementación y brindando un panorama completo de los casos generados por servicio.

### GESTIÓN DE SLAs

Todos los casos que permite gestionar la Mesa de Servicio de Intelicolab pueden estar relacionados a un SLA previamente definido, lo que ayuda a controlar y evidenciar los tiempos de primera respuesta, actualización y solución de manera individual por cada caso reportado. Con esta bondad el cliente puede tener mayor posibilidad de que los casos reportados sean atendidos con los tiempos previamente acordados y establecidos.

### WEB SERVICE

A través de web service es posible intercambiar datos con otras aplicaciones, esto resalta lo robusto de la solución al poder integrarse con otros sistemas.


Por ejemplo ERPS, CRM, herramientas de tickets, entre otros.

### GESTIÓN DE CAMBIOS


Administre los cambios en la infraestructura con un flujo de trabajo previamente configurado, donde se tiene un control por órdenes de trabajo para cada una de las tareas asignadas a diferentes agentes. Con el módulo de cambios se tiene detalle de los que se acuerda en el CAB y el TAB, se controlan los tiempos establecidos por tareas así como las fechas previstas para su ejecución.



# INTELI CO LAB

 +506 2258-5757

 [www.intelicolab.com](http://www.intelicolab.com)

 [info@intelicolab.com](mailto:info@intelicolab.com)

GRIDSHIELD S.A. © 2021.

Todos los derechos reservados.

Este documento y sus anexos son confidenciales.

INTELICOLAB es una marca registrada de GRIDSHIELD S.A.

ITIL, COBIT, NAGIOS, ICINGA, OTRS, OTOBO y LINUX.