



# Funcionalidades

## Inventory

Obtenga un registro detallado del estado actual de la infraestructura TI, teniendo control total de su inventario TI en forma automática y centralizada. También podrá acceder a un historial completo para conocer la evolución de la plataforma a lo largo del tiempo.

Esto le permitirá planificar inteligentemente las compras, sin cometer el error de comprar recursos innecesarios.

## Network Discovery

Lleve a cabo el inventario automatizado y desatendido de todos los dispositivos SNMP conectados a la red, también sabrá que dispositivos externos están conectados, lo que le genera control total de su mesa de TI.

Será capaz de anexar y gestionar todos los datos financieros de los dispositivos descubiertos por InvGate IT Network Discovery.

## Remote Desktop

Con IT Remote Desktop, prácticamente todas las operaciones de TI se pueden gestionar desde cualquier punto de su red local, usted tendrá acceso a todas las estaciones de trabajo, a través de las redes LAN y WAN.

IT Remote Desktop no sólo garantiza un acceso rápido y fácil desde cualquier punto, sino que también garantiza la protección de la privacidad del usuario y de la información.

## Financials & LifeCycle

Gestione toda la información financiera relacionada con su infraestructura de TI de manera fácil e intuitiva. Tendrá control total sobre la distribución del presupuesto y la inversión en cada centro de costo, como también un conocimiento global del ciclo de vida de los activos de TI.

## Software Deployment

Instale, desinstale y actualice , en algunas o todas las estaciones de trabajo de su organización, en forma centralizada, automatizada, transparente y rápida. Una de las principales características de este software es que su distribución se puede realizar de forma masiva, o en grupos de estaciones de trabajo definidos por la organización, sin interrumpir la sesión del usuario.

The screenshot shows a web-based interface for task management. At the top, there's a 'Detalles de Tarea' section with a table containing task details like 'Enviar docs', 'Repetir cada', and 'Una sola vez'. Below this is a 'Detalles de las Operaciones' section with a table listing operations across various workstations.

WorkStation	Archivo	Fecha de Ejecución	Estado	Porcentaje	Detalles
aplicativos	Firebird-2.1-QuickStart.pdf	1969-12-31 21:00:01	✓	100%	La Operación fue Exitosa
	mysql-views.pdf	1969-12-31 21:00:01	✓	100%	La Operación fue Exitosa
ARGTC-DC02-936	sql server 2005 express edition starter kit (2006).pdf	1969-12-31 21:00:01	✓	100%	La Operación fue Exitosa
	sql server 2005 express edition starter kit (2006).pdf	2010-09-11 11:11:00	✓	100%	La Operación fue Exitosa
ARGTC-DC01-940	mysql-views.pdf	1969-12-31 21:00:01	✓	100%	La Operación fue Exitosa
	Firebird-2.1-QuickStart.pdf	1969-12-31 21:00:01	✓	100%	La Operación fue Exitosa
ARGTC-SP01-777	sql server 2005 express edition starter kit (2006).pdf	1969-12-31 21:00:01	✓	100%	La Operación fue Exitosa
	mysql-views.pdf	1969-12-31 21:00:01	✓	100%	La Operación fue Exitosa

## Software Metering

IT Software Metering es una solución innovadora e inteligente que permite medir la utilización de cada producto y obtener reporte detallados de los distintos software en su plataforma de TI. Es una herramienta fundamental cuando se trata de tomar decisiones respecto al licenciamiento de software.

## Change Management

Tendrá un registro detallado de todos los cambios ocurridos dentro de la infraestructura TI y se notificarán a través de un sistema de alarma en función del nivel de criticidad y del nivel del escalamiento, es decir, quien será notificado. Además tendrá seguimiento detallado de la evolución de los cambios registrados, por medio de la asignación de un número de ticket.



# Funcionalidades

InvGate Service Desk te permite incrementar la calidad del soporte técnico de tu empresa con las siguientes funcionalidades:

## Sistema de Tickets:

InvGate Service Desk hace que el manejo y seguimiento de tickets sea muy fácil y esto es lo que lo diferencia con las demás herramientas.

A través de su interfaz amigable y el uso de herramientas de diseño de redes sociales, se crea un diálogo directo y genuino entre los usuarios y los equipos de servicio. Esto hace que la identificación de la causa raíz sea más rápida y que la resolución de las solicitudes sea un proceso más simple y agradable para todos.

## Creación de Workflows

Con Workflows reducirás radicalmente el papeleo y los tiempos de ejecución de tus procesos. Esta funcionalidad te permitirá crear flujos de trabajo automatizado para gestionar las solicitudes de toda la organización y así plasmar los distintos procesos de tu empresa.

Con esta funcionalidad podrás diseñar tus procesos (incluyendo elementos como funciones, puntos de decisión, input/outputs) y desencadenarlos a través de una solicitud de Service Desk.

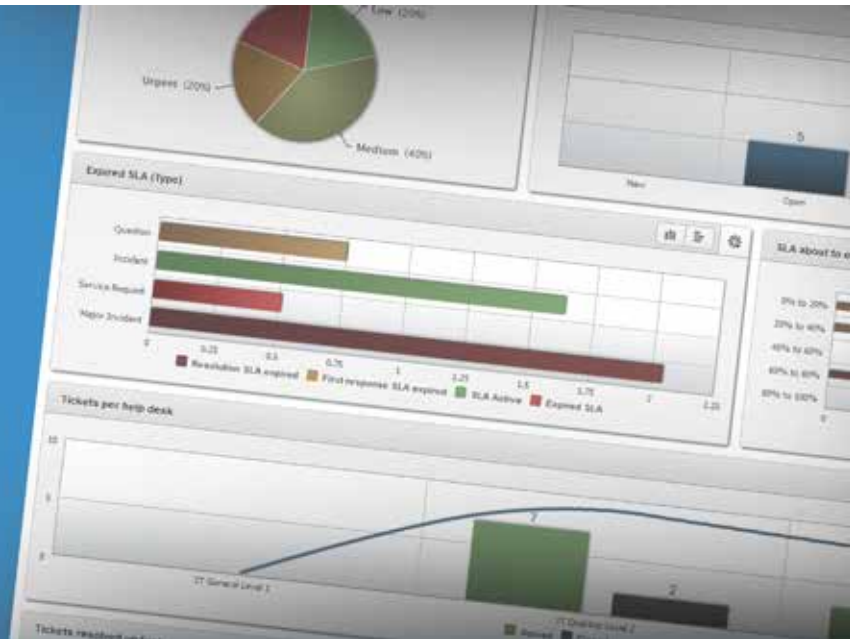
## Analytics:

Con esta herramienta accederás a una nueva forma de crear reportes. Gracias al enfoque OLAP, obtendrás los datos que necesitas de forma intuitiva y en tiempo real.

Nuestro cubo OLAP de administración de tickets posee más de 30 métricas que te permitirán realizar un seguimiento de la información y tener una visión detallada sobre el rendimiento de tu mesa de ayuda. Lo mejor es que podrás realizarlo de manera sencilla, arrastrando y soltando desde la lista de métricas y con la posibilidad de guardar tus vistas de Analytics y volver a ellas más tarde.

## Dashboards

Obtén una visión rápida, en tiempo real y de forma directa del estado de tu trabajo y el tus agentes a través de atractivos gráficos, fáciles de interpretar. Gracias a Dashboards podrás tomar las decisiones necesarias accediendo a los principales KPIs en un par de clicks. La información puede ser agrupada por mesa de ayuda, estado, prioridad, categoría y ser visualizada en más de 4 tipos de gráficos.



## Administración de SLA

Usando nuestro sistema de SLA basado en reglas, podrás apuntar el esfuerzo del trabajo de tus agentes donde sea necesario. Ya que te permitirá definir los límites de tiempo globalmente o tan específicamente como necesites a la vez que posibilitará a los agentes acceder a los mismos de modo gráfico para priorizar su trabajo de forma simple y rápida.

## Base de Conocimiento

Con la base de Conocimiento de Service Desk podrás reducir la carga de trabajo y resolver los problemas de forma más rápida y eficiente. Esta funcionalidad te permitirá generar información fácilmente accesible mientras que impulsará al usuario final a realizar self-service.

Con la base de conocimiento podrás lograr que los agentes colaboren en la creación de artículos de manera rápida y fácil, abordar preguntas frecuentes y obtener feedback sobre la información brindada para medir la utilidad de los artículos y mejorarlos en caso de que sea necesario.

## Aprobaciones

Con esta funcionalidad solucionarás sencillamente el pedido de las aprobaciones en relación con tus solicitudes. Utilízala para pedir una autorización directamente desde la solicitud, eligiendo el aprobador e indicando qué es lo que debe aprobar; también podrás crear una aprobación predefinida para ahorrar tiempo.

Generando un listado predefinido de aprobadores o grupos permitidos evitarás retrasos si alguien está de vacaciones o fuera de la oficina. Incluso, podrás utilizarla para automatizar aún más tus procesos, implementando las aprobaciones en tus workflows.

## Autenticación de usuarios con LDAP, Google y Office 365

Podrás lograr rápido acceso a las aplicaciones, sin tener que introducir o recordar múltiples contraseñas y siendo consecuente con una política de seguridad global y consistente en la organización.

## Tickets programados

Con Tickets programados será súper sencillo programar una solicitud, fecha y frecuencia de la misma a través de reglas de creación de solicitudes. De esta manera podrás automatizar múltiples procesos, reducir la carga de trabajo y asegurarte de que aquello que deba realizarse será realizado.

## Time Tracking

Con Time Tracking lograrás un mejor control del presupuesto, una mejor capacidad de predicción y de gestión del trabajo de los agentes, ya que establece las bases para IT chargeback dentro de las organizaciones. Así, podrás realizar el seguimiento simple y preciso de tiempos en los tickets y permitir a los agentes registrar la cantidad de tiempo que estos dedican a la resolución de un ticket.

Utilízalo para obtener información clave en la gestión de rendimiento o la mejora de procesos, tales como la identificación de los equipos de bajo rendimiento o cuellos de botella.

## Working Hours

Hazle frente al desafío de atender tu soporte en los distintos turnos. Con Working Hours podrás crear turnos para distintos rangos horarios, asignarlos a las mesas de ayuda y recibir los tickets en los plazos preestablecidos, sin peligro de que se venza el SLA o el ticket no sea atendido.

Con esta funcionalidad podrás asignar turnos por mesa de ayuda o por agente, agregar calendarios de feriados por mesa o de manera global, configurar distintos usos horarios para una misma mesa de ayuda e incluso gestionar las ausencias de los agentes para evitar que se le asignen tickets mientras no están.

## Integración con Email

Con Service Desk podrás configurar el sistema para generar o recibir un correo electrónico de cualquier persona, se trate de usuarios, agentes, seguidores o aprobadores. Ya que se integra completamente con el sistema de correo electrónico y automáticamente se encarga de la comunicación de entrada y salida en respuesta a una amplia variedad de situaciones.

Las cuentas de correo electrónico son supervisadas se generan automáticamente las solicitudes, así como también permite crear plantillas de correo saliente.

## Gamification

Aplicando mecánicas de juego a objetivos de tu help desk mejorarás de manera revolucionaria la productividad y la colaboración de personas y grupos, mediante la retroalimentación continua sobre el progreso de las tareas asignadas.

A medida que más tareas completen los agentes, el ranking o nivel de habilidad al que fue asignado también aumentará, motivándolos a cumplir mejor y más rápido sus objetivos.

Con Gamification lograrás niveles más altos de servicio, tiempos de respuesta más rápidos, mayor productividad y mayor colaboración.

## Breaking News

Anticípate a los reclamos de tus usuarios frente a problemas técnicos generalizados. Con Breaking News, cualquier agente podrá ingresar notificaciones para los usuarios, permitiéndoles suscribirse y recibir notificaciones sobre la evolución del problema, disminuyendo así la carga de trabajo de los responsables del servicio técnico.

## Creación de vistas

Con esta herramienta podrás registrar criterios de selección de incidentes para poder acceder a los mismos de forma directa. Así, por ejemplo, se podrán visualizar todos los incidentes de alta prioridad que aún no fueron resueltos.

## Integración con InvGate Assets

A través de la comunicación con nuestro software de manejo de activos, los agentes pueden realizar tareas de soporte de forma mucho más ágil, accediendo directamente a datos técnicos del equipo del usuario que ingresó el reclamo, enviando notificaciones o tomando el control de manera remota.



## Acciones Programadas

Esta herramienta te permitirá automatizar las tareas frecuentes de tu empresa mediante reglas y acciones personalizadas, permitiendo agilizar y hacer más eficientes tus procesos de trabajo.



## Import Data

Con Import Data podrás realizar la migración de datos que estén en otros sistemas o en archivos externos a InvGate Service Desk. Es decir, te permitirá importar todas tus solicitudes, tanto abiertas como cerradas y toda tu estructura de mesas, usuarios y catálogos. Y lo mejor es que lejos de guardarlo como datos estáticos podrás realizar métricas y reportes.

## Campos personalizados

Con esta funcionalidad podrás personalizar las opciones de los distintos usuarios, ya que te permite agregar cualquier información adicional o dato para completar una solicitud. Configúralo a través de atributos tales como nombre, descripción que se verá junto al campo, en que categorías aparecerá o si será visible o no para los usuarios finales.

## Centralización y organización de la información

Con InvGateServiceDesk es posible gestionar los procedimientos de soporte de las múltiples áreas de tu empresa, o incluso de varias organizaciones o proyectos, desde un único punto centralizado. Además, permite visualizar toda la información asociada desde una misma herramienta

## Interfaz muy fácil de usar:

Service Desk, se inspira de las últimas innovaciones en materia de usabilidad, experiencia de usuario y redes sociales. De manera que implementando este software le brindas a tus usuarios una herramienta con la que se sentirán a gusto, con tasas de adopción más altas y sin curvas de aprendizaje para ellos.

## Feedback de Clientes

Con esta herramienta accederás a información real del nivel de satisfacción del cliente. Cuando los equipos de soporte proponen una solución, los usuarios tienen la última palabra sobre si el ticket se puede cerrar o no. Esto asegura que el problema original se resuelva de manera satisfactoria, reduciendo la tensión del cliente al mínimo y ayudando a mejorar sus indicadores de servicio en general.