

CA SERVICEDESK MANAGER

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN

Incremente el valor que el departamento de soporte de TI entrega al negocio, alineando los servicios a las necesidades del usuario.

Servicios orientados al negocio

Trabajamos en conjunto con su personal de TI para implementar un sistema que automatiza el proceso de administración de Incidentes, Requerimientos y Problemas que le permite entregar un servicio efectivo y con uso eficiente de los recursos. Lo asistimos para que el departamento de soporte pueda entregar resultados de negocio, orientados a los usuarios.

Beneficios

- Instalación de CA Service Desk Manager, la herramienta más completa del mercado.
- Controle el performance del departamento de soporte mediante las herramientas de reporte de indicadores clave (*KPI*), que le permitirán analizar las tendencias y desempeño del staff.
- Automatización de los procesos de soporte (escalación, priorización, notificaciones), alineados con estándares de ITIL
- Uso efectivo y eficiente del conocimiento generado por el departamento de soporte para disminuir drásticamente el tiempo de resolución de incidentes y la cantidad de llamadas recibidas.
- Minimiza los riesgos de implementación al aplicar las mejores prácticas recomendadas por el fabricante

Entregables

- Análisis de necesidades
- Documentación detallada del plan de implementación
- Verificación de requerimientos técnico y de negocio
- Diseño de solución
- Instalación y configuración de la herramienta
- Pruebas funcionales en ambiente piloto y cambios finales requeridos
- Documentación de despliegue, respaldo y restauración de los elementos instalados
- Procedimientos para levantar incidentes de soporte técnico con el fabricante

Porqué iCorp?

Nuestra metodología de implementación, uso de mejores prácticas, respaldo del fabricante y experiencia en diversos proyectos, permiten que los beneficios de su inversión sean aprovechados de manera rápida y con un mínimo de riesgos de implementación

Contáctenos

Para obtener una cotización de nuestros servicios póngase en contacto con nosotros y con gusto lo atenderemos