

Solução em Gestão de Serviços de TI

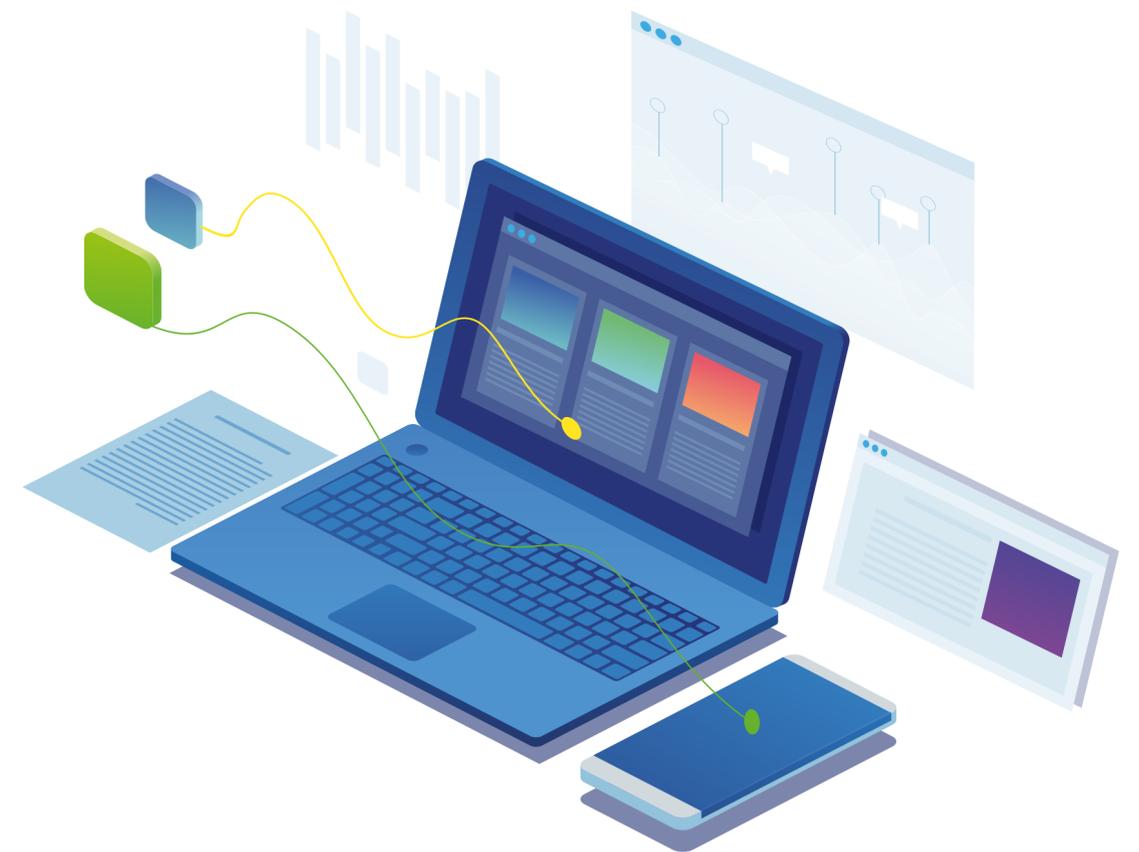
requestia

O **Requestia Service Management** é um conjunto de aplicações para o gerenciamento de serviços de TI. Com foco na qualidade do atendimento ao cliente e no controle e acompanhamento dos custos dos serviços prestados, a solução é dirigida pelas disciplinas ITIL.

Por meio do Service Desk, suporta o Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Requisições de Serviços. Sua visualização do CMDB, integrada ao Controle de Ativos e Eventos, proporciona um eficiente suporte para o Gerenciamento de Mudanças. Oferece interface intuitiva de autoatendimento para solicitação de serviços, com interatividade e suporte à mobilidade. O **Requestia Service Management** é ideal para sua Gestão de Serviços de TI.



As soluções da **Requestia** se destacam por seus rápidos resultados, isso porque são fáceis de implementar, agilizando o início das operações, e são intuitivas aos usuários, reduzindo a tradicional resistência à adoção de ferramentas de serviços.



Simplifique.

PRINCIPAIS RECURSOS

The logo for 'requestia' is displayed in white lowercase letters inside a dark blue speech bubble shape. The background of the top right corner features a grid of small orange dots.

Portal de Autoatendimento: A partir de uma interface Web simples e intuitiva, que facilita a adoção de estratégias de autoatendimento, as solicitações, que são registradas e acompanhadas até suas resoluções, são feitas usando um cardápio de serviços.



CMDB: Visão gráfica no seu Browser: Tenha uma visão gráfica via Web, capaz de representar o relacionamento entre milhares de itens de configuração, integrada aos Registros de Incidentes e Mudanças, que auxilia na análise de impactos e prioridades.



Métricas e indicadores em um Dashboard: Volume de solicitações, cumprimento de acordos de níveis de serviços ou análise dos solicitantes mais frequentes, estão disponíveis diretamente na interface do **Requestia Service Management**. Indicadores são apresentados em um dashboard construído para promover a gestão à vista.



Desbloqueio de Senhas e Criação de Usuários: Os próprios usuários podem solicitar o desbloqueio de suas senhas, a criação e bloqueio de contas, por meio do Portal de Serviços, de maneira rápida e segura. Automatizando tarefas operacionais, os clientes são atendidos 24 x 7.



Monitoramento dos seus Itens de Configuração: Usando protocolos simples para o monitoramento, como ICMP e TCP, é possível identificar rapidamente situações de indisponibilidade de itens de configuração, registrar um incidente automaticamente e notificar os grupos solucionadores.



Processos ITIL: Realize o Gerenciamento de Incidentes e Problemas, atendimento a Solicitações de Serviços e à Gestão de Mudanças, utilizando recursos de workflow e aprovação de fácil configuração.

Simplifique.

(19) 3262-0262
vendas@requestia.com | requestia.com