

Solución de Gestión de Servicios de TI

requestia

Requestia Service Management es un conjunto de aplicaciones para la gestión de servicios de TI. Enfocado en la calidad de la atención al cliente y en el control y seguimiento de costos de los servicios prestados, la solución es guiada por las disciplinas ITIL.

A través de Service Desk, admite la Gestión de Incidentes, Problemas y Solicitudes de Servicios. La visualización del CMDB, integrada con el Control de activos y Eventos, facilita un soporte eficiente para la Gestión de Cambios. Proporciona una interfaz de autoservicio de solicitud de servicios intuitiva con soporte de interactividad y movilidad, Requestia Service Management es ideal para la Gestión de Servicios de TI.



Las soluciones de **Requestia** se destacan por sus rápidos resultados, eso es porque son fáciles de implementar, acelerando el inicio de las operaciones y son muy intuitivas para usuarios, reducen la resistencia tradicional al adoptar herramientas de servicios.



Simplifique.

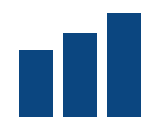
PRINCIPALES RECURSOS

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

Portal de Autoservicio: Desde una interfaz Web simple e intuitiva, facilitando la adopción de estrategias para autoservicio, las solicitudes son registradas utilizando un menú de servicios y son seguidas hasta su solución.



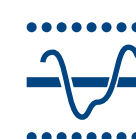
CMDB: Vista gráfica en su Navegador: Obtenga una vista gráfica basada en Web, capaz de representar la interrelación entre miles de elementos de configuración, integrada con los Registros de Incidentes y Cambios, que ayuda en el análisis de impactos y prioridades.



Métricas e Indicadores en un Cuadro de Mando: Directamente en la interfaz de **Requestia Service Management** está disponible el volumen de solicitudes, el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios o el análisis de los solicitantes más frecuentes. Los indicadores se presentan en un cuadro de mando construido para fomentar la gestión a vista.



Desbloqueo de Contraseñas y Creación de Usuarios: Los propios usuarios pueden solicitar el desbloqueo de sus contraseñas, creación y bloqueo de cuentas, a través del Portal de Servicios, de forma rápida y segura. Al automatizar tareas operativas los clientes serán atendidos 24 horas por día, inclusive fin de semana y feriados.



Monitoreo de sus Elementos de configuración: Mediante el uso de protocolos simples de monitoreo como ICMP y TCP, se puede identificar rápidamente la falta de disponibilidad de elemento de configuración, registrar automáticamente un incidente y notificar a los grupos de resolución.



Processos ITIL: Realice la Gestión de Incidentes y Problemas, atención a las Solicitudes de Servicios y la Gestión de Cambios, utilizando recursos de flujo de trabajo y aprobación que son fáciles de configurar.

Simplifique.

+55 19 3262-0262
ventas@requestia.com | requestia.com