



Ficha de Producto

The screenshots display the following components of the ServiceTonic interface:

- Main Dashboard:** Shows 'Últimos Tickets' (Recent Tickets) with columns for ID, Título, Prioridad, Estado, and Fecha creación. It also features 'Indicadores de volumen' (Volume Indicators) with a progress bar for '% cumplimiento SLAs' (SLA compliance) at 100% and 38%. Other indicators include 'Tickets críticos activos', 'Tickets activos', 'Peticiónes (tickets nuevos) sin atender', 'Tickets activos usuarios VIP', and 'Encuestas no satisfactorias'.
- Tickets Crossed:** A calendar view for March 2013 showing ticket counts by day.
- Todos los Tickets:** A list view of all tickets with filters for 'Categorías' and 'Asignado a'.
- Administración:** A panel for managing users and roles, including a dropdown menu with options like 'Abierta', 'Cerrada', 'Peticiones', 'Escalada', and 'Respuesta usuario'.
- Service Desk:** A central hub for managing service requests and user interactions.

Descripción de Producto

ServiceTonic es el software 100% web para la gestión de servicios que bajo las premisas de facilidad de uso y flexibilidad convierte su amplia funcionalidad en la plataforma ideal para la automatización de servicios.

ServiceTonic se estructura en los siguientes módulos:

Componentes básicos

- ✓ Service Desk y Gestión de Incidencias
- ✓ Portal de usuario
- ✓ Niveles de Servicio (SLA / ANS)
- ✓ Notificaciones e integración con correo
- ✓ Cuadro de mando (panel de control)
- ✓ Informes y estadísticas
- ✓ Base de datos de conocimiento
- ✓ Encuestas de calidad

Módulos opcionales

- ✓ CMDB y Gestión de Activos
- ✓ Listas de contacto dinámicas
- ✓ Integración con sistemas externo
- ✓ Gestión de Problemas
- ✓ Control Remoto

Terminología

- ✓ **Agente.** Persona que proporciona el servicio.
- ✓ **Contacto.** Persona que recibe el servicio, también conocido como cliente o usuario.
- ✓ **Ticket.** Solicitud reportada por un contacto.
- ✓ **Actuación.** Cualquier acción que un agente realiza durante la resolución de un ticket.
- ✓ **ANS.** Acuerdo de nivel de servicio. Corresponde a las siglas inglesas SLA (Service Level Agreement).
- ✓ **Tópico.** Artículos que componen la base de datos de conocimiento.
- ✓ **CMDB** (Configuration Management Database). Base de datos que da soporte a la gestión de la configuración.
- ✓ **CI** (Configuration Item). Elementos que componen la CMDB.

Características generales

- ✓ **Disponible** en formato licencia o SaaS (software as a service).
- ✓ **Aplicación 100% web.** Se incrementa la accesibilidad y simplifica la distribución de cambios en la configuración de los servicios.
- ✓ **Internacionalización.** Permite que la plataforma se comunique con cada agente/contacto en su propio idioma, con su franja horaria y con sus preferencias de formato de fecha y de día de inicio de la semana.
- ✓ **Multiplataforma.** La aplicación se puede instalar en entornos Windows y Linux, y utilizando los sistemas gestores de BBDD Oracle, MySQL y SqlServer.
- ✓ **Multiservicio.** Permite el acceso a múltiples servicios desde una misma instancia de ServiceTonic, asociando a cada servicio su propia configuración.
- ✓ **Usabilidad.** Los criterios de diseño de la interfaz de usuario y el uso de una tecnología RIA (Rich Internet Applications) hacen de ServiceTonic una aplicación ergonómica, fácil de aprender y de usar.
- ✓ **Orientado a la productividad.** Dispone de múltiples posibilidades de automatización de tareas que optimizan la operativa diaria del servicio.
- ✓ **Orientado a ITIL.** Incrementa la calidad y la eficiencia de su Servicio IT automatizando las principales funciones y procesos operativos de la metodología ITIL incluyendo Service Desk, Gestión de la Configuración (CMDB), Gestión de Incidencias, Gestión de problemas, Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Peticiones, Gestión de Eventos y la Gestión del Conocimiento.
- ✓ **Rápida puesta en marcha.** Disponible en cuestión de días en función de los requerimientos del cliente.
- ✓ **Sencillez, flexibilidad y potencia.** ServiceTonic es totalmente configurable sin necesidad de programar, permitiendo la adaptación constante a los nuevos requerimientos del cliente de forma prácticamente inmediata.
- ✓ **Escalabilidad.** Desde unos pocos usuarios hasta miles de ellos gracias su arquitectura Java totalmente escalable.
- ✓ **Gestión de roles.** Proporciona diferentes niveles de acceso a las funcionalidades de ServiceTonic.



Funcionalidades de ServiceTonic

Service Desk y Gestión de Incidencias

- ✓ **Multicanal.** El contacto dispone de múltiples opciones para la creación de un ticket incluyendo el envío de un correo electrónico y el portal web de usuario además de los medios tradicionales como el teléfono o el fax.
- ✓ **Ciclo de vida.** La gestión de incidencias o solicitudes contempla todo su ciclo de vida: registro, categorización, priorización, escalado, en espera, seguimiento, resolución y cierre.
- ✓ **Relación entre tickets.** Permite vincular varios tickets definiendo relaciones de enlace o padre/hijo.
- ✓ **Tickets globales.** Para gestionar incidencias que afectan a múltiples usuarios. Permiten la suscripción a los mismos y la notificación a los suscriptores de cualquier cambio o resolución.
- ✓ **Equipos de trabajo.** Organización de los agentes en equipos con reglas automatizadas de asignación y de notificación.
- ✓ **Campos de usuario.** Posibilidad de creación de un número ilimitado de campos en función de las necesidades del servicio.
- ✓ **Reglas de negocio.** En base a criterios de selección, permiten automatizar procesos y flujos de trabajo.
- ✓ **Vistas.** Permiten definir listados de tickets indicando la información a mostrar y el orden de los mismos y posterior filtrado y reordenación.
- ✓ **Aceleradores.** Apertura rápida de ticket en base a un título, una descripción y un contacto. Suscripción de un contacto a un ticket global. Búsqueda rápida de tickets.
- ✓ **Historial del ticket.** Registro de todas las acciones realizadas sobre los tickets: asignaciones, cambios de estado, modificaciones, etc. Almacenan el autor de la acción y la fecha.
- ✓ **Descripciones rápidas y títulos predefinidos.** Permite introducir actuaciones y títulos usados comunmente sin necesidad de teclearlos.

- ✓ **Seguimiento económico.** Registro del tiempo dedicado en cada actuación. Es posible definir un coste por agente y una tarifa por rol, de forma que podamos obtener el coste y el precio de cada ticket.
- ✓ **Piezas.** Si la resolución de los tickets requiere el uso de material, es posible indicar qué material se ha utilizado en la resolución de un ticket, incluyendo su coste, su margen y su precio.
- ✓ **Facturación.** Introducción de conceptos facturables. Asimismo, es posible traspasar como conceptos el tiempo dedicado y las piezas utilizadas.
- ✓ **Importación** de tickets en base a ficheros csv.

Portal web de usuario

- ✓ **Configuración look and feel.** Logo, mensaje de bienvenida, colores y fuentes configurables para una correcta integración con la imagen corporativa.
- ✓ **Simple e intuitivo.** Interfaz muy sencilla y usable.
- ✓ **Alta de tickets.** Envío de tickets utilizando un formulario web totalmente configurable.
- ✓ **Consulta y seguimiento.** El usuario puede consultar sus propios tickets, visualizar su historial y añadir nuevos comentarios.
- ✓ **Niveles de visibilidad.** Posibilidad que ciertos usuarios vean los tickets de su unidad organizativa, por ejemplo su departamento.
- ✓ **Cierre.** Se puede permitir que el usuario cierre un ticket dando su conformidad a la resolución del mismo.
- ✓ **Suscripción a tickets globales,** pasando a recibir cualquier notificación de cambio.
- ✓ **Acceso a la base de datos de conocimiento.** Para consultar las soluciones a los problemas más comunes.

Base de datos de conocimiento

- ✓ **Estructurada** en librerías de conocimiento.
- ✓ **Tópicos organizados** en una estructura de árbol.
- ✓ **Edición de tópicos** vía un editor HTML que permite incorporar links a otros tópicos y documentos anexos. Inclusión de imágenes desde el portapapeles o desde un fichero.
- ✓ **Posibilidad de estructurar** la base de datos de conocimiento en preguntas/respuestas que conduzcan al usuario hasta la solución buscada.

Correo electrónico y notificaciones

- ✓ **Configuración flexible.** Soporta los protocolos SMTP, POP3 e IMAP sobre diferentes puertos y con diferentes tipos de autenticación.
- ✓ **Integración con email.** Integración bidireccional con correo electrónico.
- ✓ **Recepción de correos.** Creación automática de tickets a partir de un correo entrante o modificación de un ticket a partir de la recepción de un correo de respuesta.
- ✓ **Envío de correos.** Envío de correos con todo tipo de notificaciones.
- ✓ **Definición de reglas de notificación** basadas en el estado y/o la prioridad del ticket.
- ✓ **Utilización de plantillas HTML** para las notificaciones.
- ✓ **Anexos.** Integración de los ficheros anexos tanto en envío como en recepción.
- ✓ **Internacionalización.** Las notificaciones se realizan en el idioma del receptor.
- ✓ **Los contactos sólo reciben** aquellas actuaciones de los agentes marcadas como públicas.
- ✓ **Inclusión de links en las notificaciones** que permiten acceder a páginas web, tópicos de la gestión del conocimiento o ejecutar acciones como por ejemplo autorizaciones.
- ✓ **Notificaciones SMS** (requiere el módulo de integración).

Niveles de servicio (SLA / ANS)

- ✓ **Flexibilidad.** Definición de múltiples Niveles de Servicio, con sus tiempos de respuesta y resolución, en base a criterios de selección del ticket (categorización, datos de contacto, prioridad, etc).
- ✓ **Horarios de trabajo.** Permite asociar un determinado horario de trabajo a cada ANS.
- ✓ **Alertas y notificaciones.** Definición de notificaciones y alertas visuales para un mejor seguimiento y cumplimiento del nivel de servicio.
- ✓ **Hibernación.** Existencia de estados del ticket que no se contabilizan para el cálculo del ANS, por ejemplo cuando se está pendiente de la respuesta del usuario.

Cuadros de mando

- ✓ **Indicadores.** Definición de múltiples indicadores (KPI) en función de todo tipo de criterios.
- ✓ **Tres tipos de visibilidad** sobre los indicadores: asignados al agente, asignados al equipo del agente o global del servicio.
- ✓ **Elementos de tipo lista** que muestran un listado de tickets con sus atributos, ordenación y criterio de selección.
- ✓ **Elementos de tipo calendario** que facilitan la visión por atributos de tipo fecha.
- ✓ **Elementos de tipo tabla** que muestra conjuntos de tickets segmentados por diferentes dimensiones (prioridad, estado, asignado, categoría, cumplimiento SLA, ...).
- ✓ **Elementos de tipo de Volumen.** Estos indicadores muestran en formato semáforo (rojo, amarillo y verde) los distintos indicadores, avisándole en tiempo real cuando un indicador requiere de su atención.
- ✓ **Enlace entre todos** los indicadores y el listado de tickets asociado.
- ✓ **Inclusión de datos** de activos de la CMDB.

Informes y estadísticas

- ✓ **Informes definibles** por el usuario que facilitan la gestión del día a día y el control del servicio. Exportables a formatos Excel, PDF y HTML.
- ✓ **Informes de gestión predefinidos** con datos y gráficas. Exportables a formatos Excel, PDF y HTML.
- ✓ **Informes SQL** para acceder directamente a la base de datos de ServiceTonic. Exportables a formatos Excel y HTML.

Encuestas de Satisfacción

- ✓ **Definición de encuestas** con las distintas preguntas y criterios para mandarlas a sus clientes.
- ✓ **Recopilación y explotación de resultados** de las encuestas utilizando los informes de ServiceTonic.
- ✓ **Actuación proactiva** en caso de detectar niveles de satisfacción por debajo de los esperados mediante la definición reglas de negocio o indicadores de volumen que notificarán en tiempo real cuando esto suceda.

Listas de contacto dinámicas

- ✓ **Vinculación de listas de contacto** a directorios corporativos de usuarios, ya sean directorios LDAP o bases de datos.
- ✓ **Mapeo de campos.** Mapeo de campos de ServiceTonic con los campos del directorio LDAP o de tablas o vistas de la base de datos.
- ✓ **Vinculación múltiple.** Permite vincular una lista de contactos con múltiples fuentes LDAP o bases de datos de forma simultánea.
- ✓ **Control de acceso** en base a listas de contacto dinámicas.

CMDB

- ✓ **Repositorio de los activos** utilizados en la gestión del servicio según recomendaciones ITIL.
- ✓ **Definición de tipos CI** con sus propios campos y estados. Campos de usuario. Se pueden asociar diferentes atributos al CI en función de las necesidades de la CMDB.
- ✓ **Vistas que facilitan la localización de CIs.** Permiten definir la información a mostrar de cada CI y el conjunto de CIs a mostrar. Una vez se muestra una vista, es posible ordenarla por cualquiera de los campos que la componen.
- ✓ **Navegador.** Trabaja en combinación con la vista actual, permitiendo aplicar filtros adicionales que permiten localizar conjuntos de CIs rápidamente.
- ✓ **Diferentes niveles de acceso** a cada tipo de CI según el rol del agente.
- ✓ **Historial del CI.** Registro de todas las acciones realizadas sobre los CIs: cambios de estado, modificaciones, relaciones, etc. Almacenan el autor de la acción y la fecha.
- ✓ **Definición de relaciones entre CIs** que permiten, por ejemplo, estimar el impacto que una incidencia o un cambio en un CI tienen sobre el servicio.
- ✓ **Asociación de contactos a un CI,** de forma que podamos saber quienes se ven impactados por una incidencia o un cambio en un CI.
- ✓ **Notificación de eventos sobre los CIs** a los contactos asociados.
- ✓ **Definición de integradores** que facilitan el acceso a los detalles del CI en caso de que se opte por una CMDB federada.
- ✓ **Aplicación de reglas de negocio** a los CIs.
- ✓ **Creación de CIs** a partir de tipos de activo.
- ✓ **Control de stocks.** Control automático de stocks de los distintos elementos utilizados en la gestión del servicio.
- ✓ **Gestión de garantías, amortizaciones...**

Integración con sistemas externos

- ✓ **Integradores para el acceso a bases de datos corporativas.** Consulta sobre bases de datos externas y recuperación de los datos obtenidos, integrándolos en el ticket.
- ✓ **Integradores para el acceso a páginas web.** En la URL es posible indicar parámetros que se sustituyen por atributos del ticket.
- ✓ **Integradores para la ejecución de procesos de sistema.** Es posible asociar la salida del proceso a un atributo del ticket. También se pueden utilizar para actualizar sistemas externos u obtener información de éstos.
- ✓ **Asociación de integradores a pestañas de la edición de tickets.**
- ✓ **Inclusión de integradores en el portal de usuario.**

Gestión de Problemas

- ✓ **Proceso ITIL de Gestión Problemas.** Este módulo ofrece la funcionalidad específica para automatizar la Gestión de Problemas según las recomendaciones ITIL.
- ✓ **Creación y vinculación de problemas** con la gestión de incidencias y con la CMDB de forma ágil y automatizada.
- ✓ **Automatización del proceso,** incluyendo la creación de un problema a partir de una incidencia, la identificación de la causa raíz, la solución temporal (workaround), el proceso de implementación de la solución y su posterior revisión con las notificaciones pertinentes en cada caso.

Comercialización

- ✓ **Disponible en dos modalidades:** Licencia y SaaS.
- ✓ **Modalidad Licencia:** Licencia perpetua de uso instalada en los servidores del cliente.
- ✓ **Modalidad SaaS:** Alquiler mensual de la licencia proporcionando ServiceTonic toda la infraestructura tecnológica.

Requerimientos técnicos (Modalidad Licencia)

- ✓ **ServiceTonic se instala** en un Servidor y al ser una aplicación 100% web el acceso a la misma es mediante cualquier navegador.
- ✓ **Servidor:** Windows 2003/2008 (32 o 64 bits) o Linux
Base de datos: SQL Server 2005/2008, Oracle 10g o superior o MySQL v5.x
- ✓ **Configuración mínima del servidor:** P IV o equivalente, 1 GB RAM, 2 GB espacio en disco.
- ✓ **Acceso web (Navegadores):** Explorer 7.x o superior, Firefox 2.x o superior, Safari y Chrome entre otros.

Soporte Técnico

- ✓ **Soporte técnico disponible** para todos los clientes en modalidad SaaS y para los clientes al corriente de mantenimiento en modalidad licencia.

Contacte con nosotros

Sinersys Technologies
Av. Poniente 140, # 839 Int. 305 - México D.F.
Tel. (55) 1204 4616 ext 408 - Cel. (55) 1228-7885
servicetonic@sinersysystemech.com

www.sinersysystemech.com