



Numara[®] FootPrints[®]

Descripción general de la solución de gestión de servicios

Principales ventajas de Numara FootPrints Service Management

Ventana única: un único punto de acceso basado en web para todas las necesidades de gestión de servicios y de activos

Procesos unificados: automatización integrada de procesos en la gestión de incidencias, problemas, cambio y configuración, con la posibilidad de controlar de forma remota, gestionar el inventario de activos y desplegar software sin intervención manual

Información empresarial: adquiera mayor control sobre el rendimiento de su organización de TI y mejore las comunicaciones ejecutivas

Un proveedor, una solución: Alivie la gestión de múltiples soluciones y contratos de soporte mediante un único proveedor fiable para la gestión de servicios de TI y de estaciones de trabajo. Además, unifique las obligaciones de ITSM y gestión de estaciones de trabajo para hacer frente a los ajustes de los presupuestos de TI.

Análisis de impacto: reduzca las interrupciones del servicio en un sistema por medio de un análisis exhaustivo del impacto de los cambios propuestos

Gestión de Servicios

Numara® FootPrints® Service Management forma parte de la familia FootPrints de productos y soluciones de gestión de TI que racionalizan, automatizan y mejoran las operaciones de TI.

FootPrints le da el control y la flexibilidad que nunca creyó posibles en una solución de gestión de servicios de TI. Con las soluciones de FootPrints Service Management, tiene acceso a una familia increíblemente sólida de productos de gestión de TI que son fáciles de instalar, usar y cambiar, sin necesidad de costosos consultores o programadores.

FootPrints se ha diseñado para reforzar sus soluciones heredadas de gestión de TI y permite a TI optimizar la gestión de dispositivos físicos, móviles y virtuales, simplificando y automatizando todo el trabajo. Nuestras soluciones integran de forma única los procesos que gestionan TI, no solo los datos generados por estos procesos.

Conviértase en una empresa orientada realmente hacia el servicio

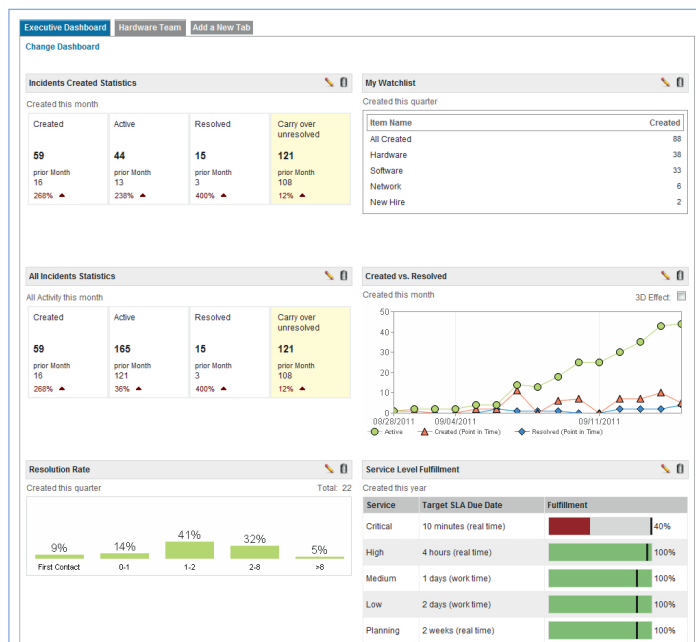
Ahora más que nunca, los departamentos de TI se enfrentan al reto de alinear sus operaciones de gestión de servicios de TI con la empresa, haciéndolas más estratégicas y centradas en el negocio. Esto obliga al equipo de gestión de servicios a comprender la relación que tienen los servicios que ofrecen con los activos en los que se apoyan estos servicios. Al mismo tiempo, el equipo necesita reducir el suministro de servicios reactivos con una identificación proactiva de los problemas para mejorar el servicio al cliente, ofrecer los servicios de TI adecuados y adherirse a los estándares de conformidad.

Nuestra solución...

Imagínese poder transformar de manera sencilla un departamento reactivo de reparación de averías en una organización más estratégica y centrada en servir al cliente. Imagínese tener la posibilidad de acceder a las funciones necesarias para la resolución de incidencias y problemas, la prestación de servicios, el análisis de cambio y activación, el diagnóstico remoto y la reparación de activos, la gestión de la configuración y el inventario de activos desde una solución única y sin abandonar su escritorio. Service Management Solution de Numara® le ayudará al equipo de TI a centrarse en lo que es importante para la empresa, mejorar el servicio al cliente, reducir los costes y dar más opciones a los empleados.

Automatice los procesos de negocio

La automatización del flujo de trabajo es la clave para garantizar que todos los procesos de TI y de negocio, incluida la gestión de incidencias, la gestión de problemas, la gestión de solicitudes de servicio y la gestión del cambio, se dirigen, escalan, resuelven y se les realiza un seguimiento, de modo que usted pueda mejorar continuamente los niveles de servicio y mantener la productividad y satisfacción de sus usuarios. Numara FootPrints es compatible con numerosos entornos independientes, denominados "espacios de trabajo", para distintos procesos de negocio, cada uno de ellos con sus propios campos, formularios, usuarios, flujo de trabajo y ajustes, y permite disponer de un sencilla visión integrada y personalizable.



Compruebe fácilmente y de un vistazo el estado de los indicadores métricos de negocio y servicio.

Sistema único y centralizado para realizar el seguimiento y automatizar múltiples procesos de TI y de negocio

- Automatice múltiples procesos de negocio más allá del Service Desk de TI, incluidos el seguimiento de recursos humanos, desarrollo y seguimiento de errores, gestión de instalaciones y cumplimiento normativo mejorando la eficiencia de TI y la satisfacción del cliente
- Maximice el retorno de la inversión con una única solución de software
- Aumente la eficiencia sustituyendo múltiples productos específicos
- Reduzca los costes generales derivados del uso de herramientas diferentes, hardware, personal y demás

Automatización de procesos de negocio

- Cree reglas de escalamiento y flujos de trabajo que automaticen sus procesos
- Elimine errores manuales y retrasos

Comunicación y colaboración

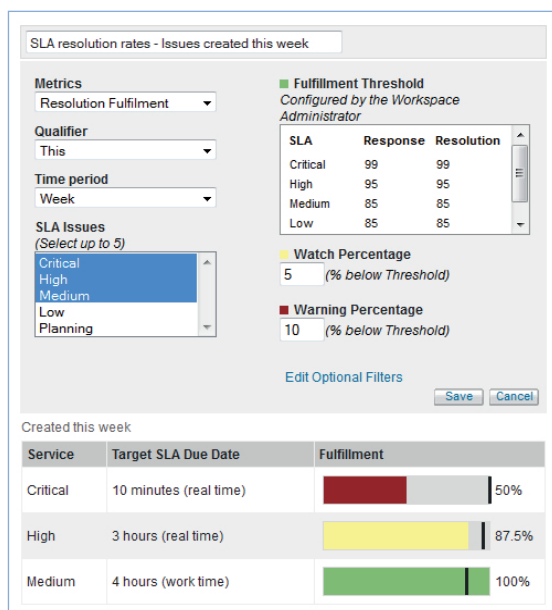
- Mejore la comunicación y colaboración organizativa y ejecutiva

Direccionamiento y plantillas

- Implemente soluciones permanentes que reduzcan la probabilidad de que reaparezcan los incidentes
- Cree plantillas reutilizables para generar rápidamente incidencias comunes y solicitudes, incluidas las subtarefas
- Defina el direccionamiento de las incidencias y las solicitudes hacia los agentes o equipos en función de sus aptitudes
- Programa plantillas de mantenimiento preventivo para TI, gestión de instalaciones u otros procesos de negocio

Búsquedas, informes y cuadros de mando

- Realice el seguimiento de las mejoras en el rendimiento derivadas de la automatización
- Diseñe sus propios informes gráficos de mediciones del rendimiento; ejecútelos y envíelos por correo electrónico automáticamente



Personalice y supervise fácilmente los indicadores métricos de SLA

Cumplimiento de las normas y los reglamentos sectoriales

Las organizaciones de todo tipo están sometidas a la presión de tener que cumplir estándares y normativas como ITIL, Sarbanes-Oxley (SOX), SAS70, PCI, HIPAA, FISMA y FDA 21 CFR Parte 11, entre otras. Muchas organizaciones establecen directrices internas de gobierno o adoptan políticas de buenas prácticas de obligado cumplimiento. Demostrar y lograr el cumplimiento normativo puede resultar una tarea desalentadora que exige procesos documentados, controles exhaustivos y coordinación entre departamentos. Implementar una solución que permite el cumplimiento normativo junto con una estrategia eficaz de gestión de cambios contribuye a eliminar los procesos de seguimiento manuales y descentralizados, que exigen excesivo tiempo y suelen ser inexactos.



El marco ITIL

La IT Infrastructure Library® (ITIL®) se acepta ampliamente como el conjunto de mejores prácticas de facto para la gestión de servicios de TI. Miles de empresas de todo el mundo han adoptado las filosofías y líneas maestras de ITIL. La clave es adoptar las mejores prácticas de un modo que no requiera enormes inversiones a largo plazo y permita obtener resultados rápidamente al mismo tiempo que se afrontan los principales problemas. La solución de gestión de servicio de Numara ofrece una preparación y aplicación práctica y rápida de ITIL V3 a los procesos esenciales para dar soporte a las necesidades de sus clientes.

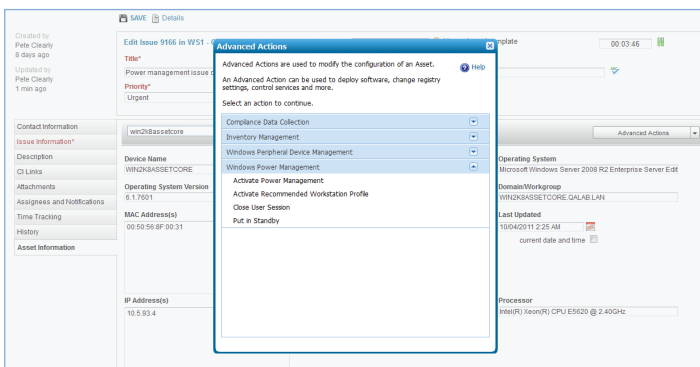
La solución de gestión de servicio de Numara está verificada por Pink Elephant a través de su programa PinkVERIFY™. Ha sido evaluada y verificada para la gestión de incidencias, problemas, cambios, catálogo de servicios, lanzamientos y despliegues, activos del servicio y configuración, cartera de servicios, nivel de servicio y conocimiento, así como para cumplimentar solicitudes.

- Gestión de incidencias: resuelva las incidencias más rápidamente mediante la configuración de los formularios, el flujo de trabajo y el acceso de usuarios
- Gestión de problemas: analice las causas fundamentales de las incidencias para evitar que estas se repitan
- Cumplimiento de peticiones: gestione todas las solicitudes de servicio y el flujo de trabajo para garantizar una prestación del servicio eficaz
- Gestión de la configuración y los activos de servicios: detecte activos con Numara Inventory Manager y visualice las relaciones entre los elementos de configuración con Numara FootPrints Configuration Management
- Gestión de cambios: automatice un número ilimitado de flujos de trabajo de autorización con registros de auditoría completos y autorización segura por correo electrónico con Numara FootPrints Change Management
- Gestión del conocimiento: cree soluciones valiosas mediante preguntas frecuentes clasificadas y autorizaciones de su autoridad
- Gestión de lanzamientos: planifique nuevos lanzamientos desarrollados a partir de los cambios autorizados con Numara FootPrints y despliegue automáticamente paquetes personalizados con FootPrints Deployment Manager

- Gestión del catálogo de servicio: diseñe, autorice y gestione todo el ciclo de vida de las ofertas de servicios a clientes y otras partes interesadas para la gestión integral de solicitudes
- Gestión del nivel de servicio: aplique e informe de los tiempos de respuesta y resolución pactados en sus acuerdos de nivel de servicio
- Informes de servicio: cree sus propios informes de tendencias y rendimiento gracias a completas herramientas de elaboración de informes que contribuirán a una mejora continua del servicio.

Ofrezca al cliente una experiencia excepcional durante las 24 horas del día los siete días de la semana

Los clientes esperan respuestas instantáneas y acceso a los servicios las 24 horas. Conviértase en un centro de asistencia al cliente más productivo y de primera categoría mejorando su tiempo de respuesta a las solicitudes de servicio, el cumplimiento del nivel de servicio y las comunicaciones con los clientes gracias a un autoservicio durante las 24 horas del día los siete días de la semana, la gestión de conocimientos, el envío a través de múltiples canales, la gestión del nivel de servicio, el catálogo de servicios y las encuestas a los clientes.



Apruebe las solicitudes de cambio de forma rápida y fácil

Trabaje en cualquier lugar y momento

La capacidad de trabajar de forma remota ya no es una opción, sino más bien un requisito. La mayoría de nosotros percibe un aumento del trabajo fuera de la oficina. La solución Numara Service Management no solo está basada completamente en web, de forma que podrá trabajar desde casa, sino que también está disponible en su dispositivo móvil. Ya esté de viaje, en la pausa del almuerzo o en una reunión, podrá acceder a toda la información que necesite. Esto le ayudará a acelerar la resolución de los problemas de los clientes y a alcanzar acuerdos de nivel de servicio al proporcionar a los agentes acceso a información importante en tiempo real a través del teléfono inteligente.



Gestione los servicios que ofrece y proporcione a los clientes una interfaz fácil de usar con su propio catálogo de servicios para clientes

Puntos destacados de la solución

- **Gestión del cambio:** controle los cambios de software y los procesos corporativos al proporcionar un panorama de las actividades y cambios de seguimiento.
- **Gestión de incidencias:** detecte problemas y agilice la resolución de incidencias con formularios configurables y flujos de trabajo sofisticados.
- **Gestión de problemas:** identifique y resuelva la causa fundamental de las incidencias para evitar que se repitan.
- **Gestión de la configuración:** obtenga una visión centralizada de todos los elementos de configuración, sus atributos y relaciones y demuestre el cumplimiento normativo de TI con informes.
- **Gestión del nivel de servicio:** mejore la prestación de servicios y garantice el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) con los clientes.
- **Gestión de inventarios:** equipe a los agentes del Service Desk con el conocimiento de los activos que necesitan en un sistema centralizado para entender fácilmente su cartera de activos en su totalidad para equipos, servidores, portátiles y dispositivos móviles y periféricos de Windows®, MacOS®, Linux®/VMWare®.
- **Control remoto:** gestione ordenadores en cualquier momento, lugar y espacio. Observe y controle los ordenadores de los usuarios de forma remota y resuelva los problemas de las estaciones de trabajo a distancia.
- **Despliegue de software:** automatice el proceso de distribución de software en entornos tanto heterogéneos como distribuidos.
- **Autoservicio de clientes:** mejore el soporte con un autoservicio durante las 24 horas del día los siete días de la semana, gestión del conocimiento, envío multicanal y encuestas a los clientes.

Gestión de estaciones de trabajo y solicitudes de servicio desde una única solución basada en web

Con Numara FootPrints, tendrá un único punto de acceso basado en web para todas las necesidades de servicio y administración de estaciones de trabajo. No es necesario descargar software adicional ni aprender el manejo de una nueva herramienta. Acceda desde Numara FootPrints a las funciones de administración de estaciones de trabajo como capacidades de control remoto, reinicio, transferencia de archivos, visualización de los procesos que se están ejecutando e instalación de software.

Funciones esenciales:

Una ventana única

Un único punto de acceso basado en web para todas las necesidades de Service Desk y administración de estaciones de trabajo. No es necesario descargar software adicional ni aprender el manejo de una nueva herramienta. Acceda a las funciones que necesite para la resolución de problemas e incidencias, la prestación de servicios, el análisis de cambios y lanzamientos y el despliegue, navegando de forma sencilla por la interfaz web de FootPrints.

Trabaje de forma proactiva

Permita que sus agentes de nivel 1 resuelvan más problemas de administración de estaciones de trabajo sin necesidad de escalarlos; los niveles 2 y 3 pueden trabajar de forma más proactiva.

Autoservicio de clientes

Ofrezca a los usuarios flexibilidad para solicitar una aplicación de software y parches para el sistema operativo o las aplicaciones corporativas.

Datos de activos al alcance de su mano

Mejore la comunicación entre los equipos de gestión de servicios de TI y administración de estaciones de trabajo facilitando la información correcta de los activos para la prestación de servicios, el soporte y la medición.

Procesos de ciclo cerrados

Desarrolle un proceso que abarque todas las bases: desde la autorización y la ejecución hasta la verificación y la finalización.

Registros/historial de auditoría

Realice el seguimiento y gestione el ciclo de vida completo de problemas con un registro exhaustivo de auditoría.

Productos de FootPrints Service Management:

Incident & Problem Manager

Automatice las campañas de respuesta y resolución mediante la aplicación de un plan definido para restaurar las operaciones normales de servicio lo más rápidamente posible y minimizar los efectos en su empresa. Evite los incidentes recurrentes, minimice sus efectos y elimine el tiempo de inactividad imprevisto con una gestión proactiva de los problemas.

Change Manager

Minimice el riesgo de cambios en la infraestructura de TI con procesos de gestión de cambios definidos que automatizan los procedimientos de aprobación.

Configuration Manager

Maximice las eficiencias, cree puentes entre los compartimentos de TI y negocios, asegure el cumplimiento normativo de la configuración y acelere la resolución de problemas.

Service Catalog Manager

Mejore las relaciones con los clientes mediante una práctica visión de su oferta de servicios y permita a los clientes seleccionar los servicios que más se ajusten a las necesidades de su negocio durante las veinticuatro horas del día los siete días de la semana.

Inventory Manager

Automatice el complejo seguimiento del inventario y reciba información apropiada, actualizada y completa de los activos que le oriente en sus decisiones de inversión, reduzca los procesos manuales y mantenga el cumplimiento normativo.

Remote Manager

Gestione de forma segura las tareas rutinarias de administración de estaciones de trabajo, con la posibilidad de detectar, diagnosticar y resolver problemas informáticos sin abandonar su escritorio.

Deployment Manager

Instale o desinstale de forma rápida y fiable aplicaciones de software, actualizaciones de aplicación y configuraciones de sistema y seguridad, desde una consola centralizada y sin interrupciones para el usuario final.

Oficinas regionales de Numara Software:

Norteamérica
www.numarasoftware.com

Reino Unido
www.numarasoftware.co.uk

Alemania
www.numarasoftware.de

Francia
www.numarasoftware.fr

España
www.numarasoftware.es

Países Nórdicos
www.numarasoftware.no

República de Sudáfrica
www.numarasoftware.co.za

Australia
www.numarasoftware.com.au

Japón
www.numarasoftware.com

¿Quiénes somos?

Constituida en 1991, Numara® Software es proveedor líder mundial de soluciones integradas de gestión de operaciones de TI. La familia de productos integrados de Numara resuelve los problemas relacionados con la gestión del ciclo de vida de punto final, la gestión de dispositivos móviles, el Help Desk y el Service Desk de dispositivos físicos, virtuales y móviles, simplificando y optimizando la gestión de operaciones de TI.

