



## Seleccione una solución de Help Desk que se adapte a usted

Cada organización es distinta, pero la mayoría necesita ayuda a la hora de agilizar sus operaciones de Help Desk. Numara® Track-It!® le ofrece una única plataforma fácil de instalar y gestionar para todas sus necesidades de gestión de Help Desk y activos.

### Beneficios del producto

Mediante la implantación de una solución integral para apoyar procesos probados, su organización podrá:

**Reducir las ineficacias de TI:** la automatización de procesos de negocio claves ahorra tiempo y dinero y la aplicación de un enfoque integrado elimina la gestión desorganizada de operaciones repetitivas. Track-It! le ayuda a trabajar con más eficacia gracias a su compatibilidad con las mejores prácticas ITIL.

**Realice importantes tareas de gestión de forma satisfactoria:** implante la combinación correcta de tecnología y procesos de automatización. Track-It! ofrece las herramientas necesarias para gestionar incidencias, problemas, cambios y activos sin apenas configuración.

**Reduzca las incidencias recurrentes:** crear una solución permanente en vez de resolver problemas puntuales resulta más eficaz y ayuda a prevenir incidencias recurrentes. Gestione las incidencias del Help Desk y reduzca de manera proactiva el efecto de las incidencias y aumente la disponibilidad del sistema.

Track-It! HelpDesk constituye el núcleo del producto Track-It! y le ofrece una visión completa de sus órdenes de trabajo y peticiones de cambio. La satisfacción del cliente, la mejora de la tasa de resolución de problemas, la reducción de los costes y el cumplimiento de las mejores prácticas del sector son de suma importancia para los departamentos de TI. Track-It! le ayuda a automatizar los procesos y a crear una base de conocimiento de soluciones, garantizando una resolución más rápida y precisa de las peticiones de sus usuarios finales. Al trasladar sus procesos manuales a una solución automatizada de Help Desk, podrá atender las llamadas más rápidamente y disponer de los datos cuando los necesite.

### Libertad para...mejorar la satisfacción del usuario de forma sencilla

A la mayoría de los departamentos de TI le preocupa la satisfacción del usuario y siempre es posible mejorar. ¿Cómo hacerlo realidad? Numara Track-It! le ayuda a automatizar los procesos manuales al garantizar una resolución más rápida y precisa de las peticiones de sus usuarios finales.

Trasladar sus procesos manuales a una solución automatizada de Help Desk dará mayor confianza a los usuarios a la hora de realizar una llamada al personal del Help Desk. Dejará de anotar los problemas importantes en un bloc para perderse entre tanta confusión. Contará con una estructura que resultará evidente a sus usuarios cuando gestione las llamadas más eficientemente y disponga siempre de los datos necesarios. Todas y cada una de las peticiones al Help Desk quedarán registradas con los detalles necesarios para futuras auditorías e informes. La solución Numara Track-It! HelpDesk ha sido diseñada para ayudarle a desarrollar mejores procesos, gestionar el conocimiento organizativo y resolver problemas con rapidez.

Es importante ofrecer a los clientes la flexibilidad de elegir su medio de comunicación. Con Numara Track-It! HelpDesk sus clientes tendrán libertad para elegir el canal de interacción que les resulte más cómodo. Los usuarios pueden hacer uso del portal web de autoservicio, enviar órdenes de trabajo por correo electrónico o solicitar soporte telefónico. Podrá prestar un servicio de máxima calidad sin importar el canal de interacción elegido por los clientes.

Gracias a las soluciones de bases de conocimiento, al autoservicio durante las veinticuatro horas de cada día de la semana y a las comprobaciones de estado en línea, junto con un proceso más racionalizado para gestionar las peticiones al Help Desk, sus usuarios tendrán más confianza a la hora de realizar una petición al personal del Help Desk. Para finalizar, puede asegurarse de que sus empleados prestan un soporte de primera y sus usuarios están satisfechos mediante encuestas automatizadas de seguimiento a clientes con el complemento opcional Track-It! Web Survey.

### Libertad para...mejorar las tasas de resolución de forma sencilla

Un parámetro que todo Help Desk debe vigilar estrechamente es el índice de resolución de problemas. Es fundamental mejorar el éxito de cada contacto con el servicio de soporte de TI para que crezca el negocio y para la satisfacción del usuario. Mediante la creación de recursos y procedimientos adecuados, se garantizará que el personal del servicio de soporte de TI preste un servicio rápido y eficaz y se reduzca el tiempo que el Help Desk necesita para resolver un problema.





La accesibilidad es fundamental para prestar un servicio rápido a sus usuarios. Los usuarios finales pueden enviar nuevas órdenes de trabajo, comprobar el estado de órdenes de trabajo en curso o buscar soluciones a problemas que tengan con tan solo acceder al portal web Track-It! Self Service. Los técnicos de su Help



Mobile Device Ready

### Características del producto:

Una vez instalado, puede automatizar tareas manuales aplicando las reglas de su propia empresa:

-  La notificación avanzada permite notificar automáticamente al solicitante y a los técnicos los distintos estados de una orden de trabajo (creada, modificada, anterior a la fecha prevista, retrasada o finalizada).
-  Las reglas de escalado permiten establecer avisos de plazos y escalarlos en función de los marcos de tiempo previstos.
-  La programación de órdenes de trabajo automatiza las tareas y actividades repetitivas, como es el mantenimiento preventivo.
-  Las plantillas permiten registrar incidencias de forma rápida y precisa y sirven de apoyo para tareas habituales como el restablecimiento de contraseñas y tareas con nuevos empleados mediante plantillas de órdenes de trabajo.

Desk podrán acceder entonces a Numara Track-It! HelpDesk desde una aplicación cliente instalada en Windows o mediante un navegador web. Para los técnicos que se desplazan, Track-It! HelpDesk es accesible desde el navegador de cualquier dispositivo móvil para acceder al Help Desk y las soluciones. De este modo, los técnicos puede trabajar sobre la marcha desde cualquier lugar. No tienen por qué perder tiempo en sus mesas de trabajo cuando pueden moverse libremente por la organización, resolver el problema, comprobar su lista de órdenes de trabajo de forma remota y registrar los resultados inmediatamente.

La gestión del conocimiento es otro elemento clave para la rápida resolución de problemas. Numara Track-It! HelpDesk ofrece una sólida base de conocimiento que puede rellenarse con soluciones adecuadas para las necesidades de su organización. Sus empleados pueden especificar estas necesidades o pueden rellenarse cada vez que se resuelva un problema y las que resulten satisfactorias quedarán disponibles para futuras consultas. La gestión del conocimiento complementa los procesos fundamentales de gestión del Help Desk, incidencias, problemas y cambio. Gracias a la gestión del conocimiento, puede garantizar la disponibilidad de información sobre soluciones fiables y seguras durante todo el ciclo de vida del servicio y que la información correcta llegue al recurso pertinente para poder tomar decisiones fundadas. Numara Track-It! le permite reunir el conocimiento en una base de datos de fácil consulta. De esta manera, los técnicos y los usuarios finales tienen acceso a la misma información siempre que la necesiten.

Por último, los acuerdos de nivel de servicio (SLA) ofrecen garantía de que las peticiones se aborden de forma oportuna. Numara Track-It! HelpDesk dispone de prácticas plantillas que permiten a los usuarios establecer reglas de notificación y escalado para cumplir sus acuerdos de nivel de servicio (SLA).

### Libertad para...reducir los costes de la tecnología de la información de forma sencilla









Todas las organizaciones procuran reducir costes y, a su vez, prestar mejores servicios. No resulta sencillo lograrlo sin la solución adecuada. La implantación de Numara Track-It! HelpDesk resulta más sencilla que los productos de la competencia y le permitirá automatizar procesos que anteriormente eran manuales, como las notificaciones por correo electrónico, los avisos de acuerdos de nivel de servicio, el direccionamiento según aptitudes, los registros de auditoría, los informes y muchos más.

### Libertad para...adoptar las mejores prácticas del sector de forma sencilla

Para que su actividad se mantenga rentable, debe adaptar TI a los objetivos de la empresa y garantizar una óptima disponibilidad, fiabilidad, seguridad y rendimiento de TI. Track-It! le permitirá automatizar procesos manuales, como las notificaciones por correo electrónico, los avisos de acuerdos de nivel de servicio, el direccionamiento según aptitudes, los registros de auditoría, entre otras muchas operaciones, con el objeto de garantizar a sus usuarios tiempos de respuesta y soluciones coherentes y fiables. Si bien es importante disponer de un personal debidamente cualificado y de procesos bien definidos, es fundamental contar con una solución de software integral y sencilla de Help Desk.

Las mejores prácticas contribuyen a que sus actividades se desarrollen sin problemas, permitiéndole eliminar el trabajo redundante, integrar los procesos centrales, aprender de experiencias pasadas y prestar servicios de TI de máxima calidad. La calidad general del servicio de su organización, la mayor satisfacción de su personal y la celeridad de respuesta dependen de la solución de Help Desk que implante. La solución adecuada se traducirá en menos costes y mayor productividad para su organización.

#### Track-It! family

-  HelpDesk
-  Change
-  Inventory
-  KnowledgePaks
-  Remote
-  Barcode
-  PC Migrate
-  Survey

## ¿Quiénes somos?

Numara® Software Inc. es un proveedor líder de soluciones de gestión de TI integradas para administración de estaciones de trabajo, gestión del ciclo de vida de los ordenadores, seguridad y conformidad, Help Desk y Service Desk. Con un diseño que permite optimizar la gestión de TI, Numara® FootPrints® y Numara® Track-It® dan soporte conjuntamente a más de 50.000 clientes y cerca de 20 millones de activos de TI en todo el mundo.



freedom  
to simply choose  
the right solution for you