



## Novedades de Track-It!® 10.5

Track-It! 10.5 sigue mejorando su posición de líder del sector como la solución idónea de Help Desk y gestión de activos de TI para la pequeña y mediana empresa gracias ahora a su acceso móvil. Track-It! permite que los departamentos de TI controlen su Help Desk y ofrezcan mejor soporte a sus usuarios desde sus dispositivos móviles con toda la potencia de Track-It!

### ¡NOVEDAD! Track-It! Mobile: organice y gestione sus órdenes de trabajo en cualquier momento y lugar

La última versión del galardonado Track-It!® ofrece una experiencia web móvil completamente nueva, opciones de instalación más sencillas, una experiencia de usuario optimizada y mejoras de productividad. Track-It! sigue siendo el excelente producto de siempre, con nuevas y mejoradas funciones que le permitirán acelerar sus capacidades de gestión de TI.

### Acceda a la potencia de Track-It! con Track-It! on the Go

Acceda a Track-It! Help Desk desde el navegador web de un dispositivo móvil para gestionar sus órdenes de trabajo y acceder a soluciones. Ahora el personal TI puede organizar y mejorar la prestación de sus servicios a los usuarios finales gracias a la total integración de las funciones de Help Desk de Track-It! desde sus propios escritorios o mientras se desplazan. Track-It! 10.5 introduce una nueva interfaz para dispositivos móviles que permite acceder a Track-It! Help Desk desde los dispositivos iPhone, iPad y Android.

### Beneficios

- Acceso web:** un único punto de acceso basado en web para las actividades cotidianas de los técnicos del Help Desk detectará los dispositivos móviles y presentará una interfaz móvil adaptada al reducido tamaño de las pantallas de los teléfonos móviles.
- Actividad del Help Desk:** los técnicos pueden enviar, leer, editar y cerrar órdenes de trabajo desde su navegador web móvil.
- Soluciones:** los técnicos también pueden consultar soluciones desde Track-It! Help Desk e incorporarlas a las órdenes de trabajo como documentación para una resolución rápida y sencilla.
- Ciente basado en web:** un cliente basado en web supone mayor coherencia y facilidad de acceso. Todos los usuarios disponen de la misma interfaz de usuario para todas las plataformas de dispositivos móviles diferentes y no es preciso descargar ni instalar una aplicación cliente. Basta simplemente con dirigir el navegador del dispositivo móvil a la URL de la web de Track-It!

### ¡NOVEDAD! Retirada de activos: Track-It Asset Management

Su personal de TI debe sustituir periódicamente equipos de TI. Los ordenadores se averían o se quedan obsoletos, los conmutadores se queman, los enrutadores se estropean y, en el caso de los ordenadores portátiles u otros dispositivos móviles, la rápida evolución de la tecnología conlleva la necesidad de actualizarlos o sustituirlos. En ocasiones sucede que, tras sustituir el equipo y eliminar del inventario todos los registros del activo anterior, alguien del departamento de finanzas le solicita información sobre la compra o el valor de dicho activo y usted no dispone de ningún registro. ¿Le suena de algo?

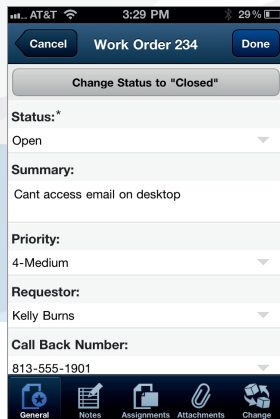
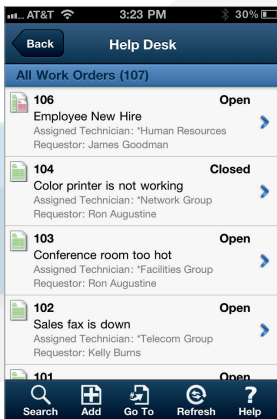
### Controle sus activos y el cumplimiento normativo

La mayoría de las organizaciones deben llevar registros de sus activos de TI una vez que se eliminan y se retiran. Hay organizaciones que incluso deben mantener esta información durante varios años. Esto puede resultar un inconveniente con los sistemas a los que se les asigna una licencia de Track-It! Audit o Track-It! Remote ya que, mientras el elemento se encuentra en el sistema como activo vigente, utiliza una licencia. La función Retirar activos resuelve estos problemas.

Gracias a la función Retirar activos, podrá marcar los activos retirados en Track-It! Inventory y mantener todo el historial de compras y de hardware y, a su vez, liberar las licencias de software y las licencias de Track-It! Audit y Track-It! Remote al mismo tiempo. Una vez que el activo queda marcado como retirado, su estado se congela y se convierte en un activo de solo lectura, manteniendo el registro, la fecha y la hora en que fue retirado.

### Beneficios

- Reduce drásticamente el tiempo necesario para gestionar activos y licencias retirados fuera de Track-It!
- Le permite cumplir las normas de inventario de activos y supervisión financiera.
- Mantiene centralizado todo su inventario para obtener mayor eficacia en el cumplimiento de normas y la elaboración de informes.
- Le permite reasignar licencias de Track-It! Audit y Remote a nuevos equipos.



## ¡NOVEDAD! Email Conversation Management, Track-It! Help Desk

Gracias a Track-It! 10.5 podrá seguir mejorando su servicio al cliente y el registro de las órdenes de trabajo al capturar todas las comunicaciones de correo electrónico que se produzcan entre los usuarios y los técnicos encargados de resolver el problema. En el mundo actual, gran parte de la comunicación que se produce entre los usuarios y el Help Desk se realiza por correo electrónico. Cuando esa correspondencia electrónica se envía desde el cliente de correo electrónico del usuario o de los técnicos, los mensajes se dispersan por distintos servidores o por los equipos locales de los usuarios o incluso por alguna parte de la nube. Con Track-It! Email Conversation Management, Track-It! envía y recibe mensajes de correo electrónico y los adjunta a la orden de trabajo correspondiente en el orden en que se procesaron, disponiendo así de un historial completo de la comunicación relacionada con el problema.

### Beneficios

- Mantiene un registro de la correspondencia electrónica entre los usuarios finales y el Help Desk para garantizar de este modo la eficacia y efectividad en las comunicaciones y el servicio al cliente.
- Evita que se pierdan solicitudes de Help Desk, lo que mejora la satisfacción del usuario y la productividad.
- Reduce el tiempo de búsqueda de cadenas de correo electrónico y solicitudes de los usuarios.
- Aumenta la satisfacción del usuario final al capturar exactamente lo que ha solicitado, incluso si solicita otra cosa en un mensaje posterior de seguimiento. Todo queda recogido en la orden de trabajo.
- Reduce los problemas de soporte que conlleva el interconectar su Help Desk con múltiples plataformas de correo. Track-It! envía todo el correo electrónico, de modo que los técnicos pueden utilizar el cliente de correo que deseen.
- Los técnicos de TI pueden enviar mensajes de correo electrónico a los usuarios con cualquier ordenador desde el que puedan acceder a Track-It! sin preocuparse de si tienen o no instalado un cliente de correo.

## Mejoras de rendimiento en Track-It! Remote

Track-It! Remote ha sido actualizado para mejorar el rendimiento y la usabilidad en las plataformas de Windows® 2008 y Windows® 7 al incluir una función de reconexión automática que vuelve a conectar las sesiones de forma automática en caso de que se pierda la conexión al iniciar o cerrar sesión en Windows® 2008.

## Su instalación resulta más ágil y fácil que nunca

Aunque la instalación e implantación de la familia Track-It! siempre han sido sencillas, procuramos mejorar constantemente la experiencia de la instalación con cada nueva versión, centrándonos en la fiabilidad y facilidad de uso.

### Beneficios

- Evite retrasos innecesarios por problemas de instalación.
- Empiece a ver resultados en ahorro de costes, mejora de las comunicaciones y satisfacción de los clientes con mayor rapidez que nunca.
- Póngase rápidamente en marcha con una nueva instalación de Track-It!
- Actualice una versión de Track-It! ya instalada sin que su Help Desk tenga apenas interrupciones.

## ¿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