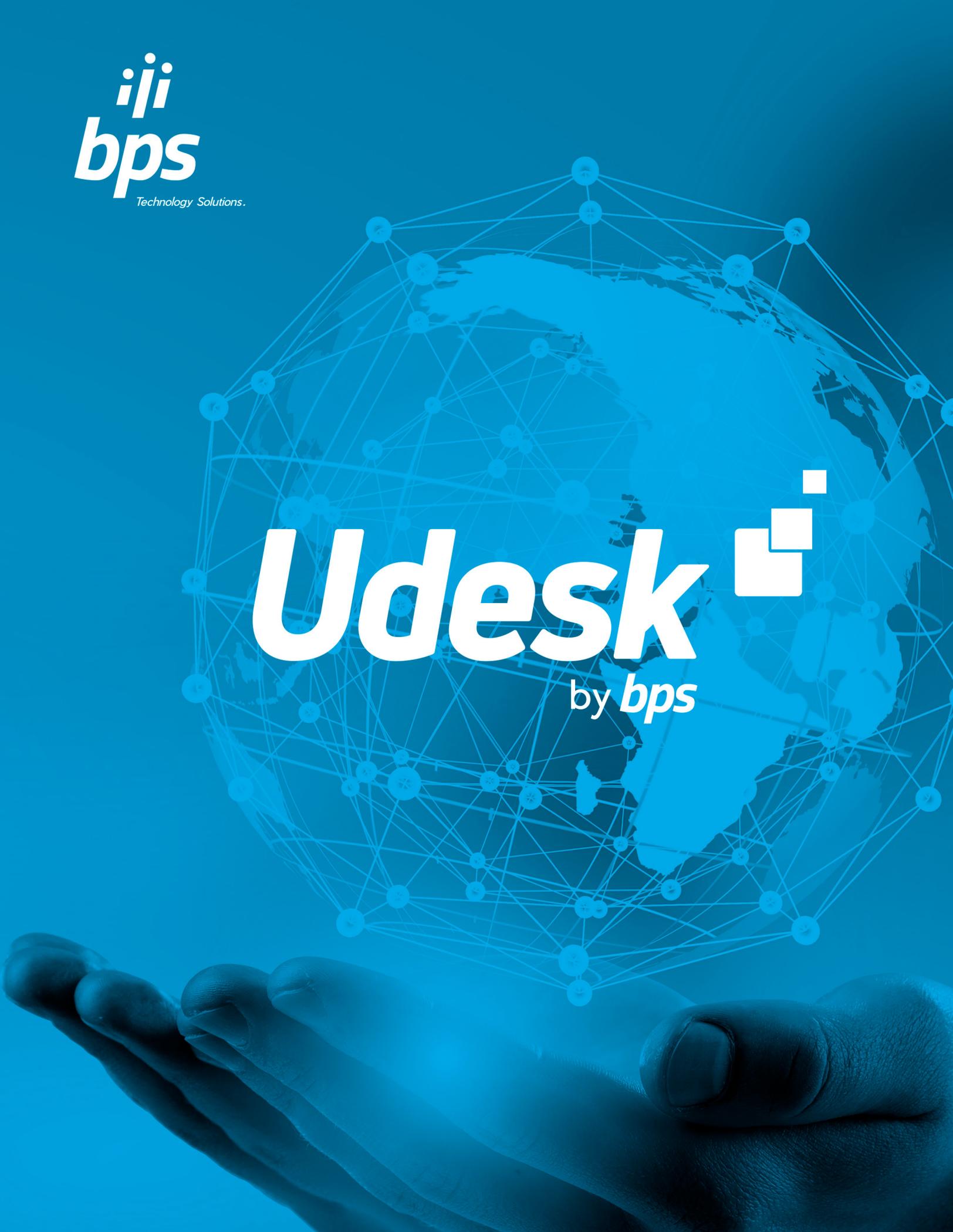


iji
bps
Technology Solutions.

A hand is shown at the bottom of the frame, cupping a glowing globe. The globe is overlaid with a complex network of white lines and nodes, representing a global network or data flow. The entire scene is set against a solid blue background.

Udesk

by **bps**



Udesk

by *bps*



MÁS QUE UNA MESA DE AYUDA

Udesk es el único servicio de gestión TI que permite manejar incidentes, solicitudes y a la vez, tener la provisión de una interfaz para el control de otros procesos ITIL con un único punto de contacto entre los usuarios del servicio y las áreas de tecnología.

Service desk integrado para su negocio

Udesk permite establecer el canal de comunicación, el orden, la categorización, la priorización y la importancia de las peticiones o requerimientos; logrando el control y la optimización de recursos y tiempos.

**Solución de gestión TI tipo SaaS
(Software as a service).**

Service desk para la eficiente atención de las necesidades tecnológicas.

Udesk le ayuda a establecer el canal de comunicación, el orden, la categorización, la priorización y la importancia de las peticiones o requerimientos; logrando el control y la optimización de recursos y tiempos.

¿Qué te permite Udesk?



Atender las necesidades tecnológicas de los usuarios.



Establecer el orden de importancia de las solicitudes y su respuesta.



Controlar y optimizar recursos y tiempos.

GESTIÓN DE INCIDENTES

Los incidentes son el resultado de fallas o interrupciones del servicio, Udesk permite identificar, analizar y corregir esos peligros para evitar que vuelvan a ocurrir en el futuro.

Proceso de gestión de incidentes para su negocio

1. Identificación

Detectar y reportar el incidente

2. Priorización

Priorizar el incidente para una mejor utilización de los recursos y el tiempo del personal de apoyo.

3. Registro

Registre el incidente en un sistema ICM (Incident Management).

4. Diagnóstico

Revela el síntoma completo del incidente.

5. Categorización

Clasificación del incidente por prioridad, SLA (Service Level Agreement), entre otros.

6. Resolución y recuperación

Una vez que se encuentra la solución, se resuelve el incidente.

7. Cierre de incidentes

Registrada el incidente en el sistema ICM, se cierra proporcionando el estado final.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

Los catálogos de servicios son una colección de servicios y productos de TI con estructura categorizada de niveles múltiples y están disponibles para clientes dentro de la organización. Los clientes pueden acceder a catálogos y solicitar servicios con pocos clics.

- **Categorización Multi-nivel**

Creación de diferentes servicios con estructura de árbol de varios niveles.

- **Herramienta de búsqueda**

Los usuarios pueden buscar servicios disponibles en el portal de usuario.

- **Campos personalizados**

Creación de campos personalizados para los diferentes servicios.

- **Solicitud de incidente**

La solicitud del servicio se crea como un incidente de asistencia y se dirige al respectivo

departamento.

- **Visible en el portal del cliente**

El catálogo de servicios está visible en el portal del cliente, los clientes pueden solicitar servicios con pocos clics.

- **Ticket de solicitud**

La solicitud de servicio se crea como un ticket de mesa de ayuda y se dirige al departamento respectivo.

- **Enlace CI**

Permite vincular elementos de CI (Circuito Integrado) a solicitudes de servicio.

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO (KMDB)

Udesk incluye el proceso de gestión del conocimiento, el cual está diseñado para compartir perspectivas, ideas, experiencia e información; asegurando que esta se encuentre disponible en el lugar correcto y en el momento exacto, para permitir las decisiones informadas y mejorar la eficiencia reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento.

- **Gestión de la base de conocimientos**

Cree una base de conocimientos categorizada multi-nivel.

- **Gestión de descargas**

Cree descargas, archivos adjuntos y permita a los clientes acceder al portal para descargar archivos.

- **Preguntas y respuestas**

Configure el portal de preguntas y respuestas

donde los clientes pueden publicar preguntas y otros pueden responderlas.

- **Base de conocimientos de operación**

Establecer la base de conocimientos interna que pueden utilizar los miembros del personal de operación.

- **Categoría Multi-Nivel**

Clasifique sus artículos de forma estructurada.

