

Versión 8.0

Ficha de Producto



versión



ServiceTonic versión 8.0

La solución potente, flexible y fácil de usar para gestionar sus servicios

Ficha de Producto



ServiceTonic es un **software de Service Desk y gestión de servicios corporativos** potente, flexible, fácil de usar y **alineado con ITIL**.

Gracias a la combinación de una **amplia funcionalidad**, un **alto nivel de configuración** sin necesidad de programar y su **facilidad de uso**, nuestros clientes se benefician de una plataforma única de automatización y gestión de servicios, aplicable en tres grandes áreas:





IT Service Management (ITSM)
Gestión TI alineada con ITIL®.



Customer Service
Atención y Soporte al Cliente.



Enterprise Service Management
RRHH, Legal, Administración,
Servicios Generales...

Con tan solo una única suscripción de la **modalidad en la nube** o una única **instalación en sus servidores**.



“Configure sus propios cuadros de mando con múltiples indicadores KPI.”

Ticketing

Gestione tickets (incidencias, solicitudes, consultas) con registro, priorización, asignación, seguimiento y control de cambios hasta el cierre de los mismos.



“Registre en el ServiceDesk toda petición recibida desde cualquier canal de entrada.”



Cuadros de mando e informes

Diseñe y administre cuadros de mando personalizados para diversas áreas de gestión, como Incidencias, Problemas, CMDB, etc. Extraiga datos complejos basados en SQL en formatos populares como XLS/Excel, PDF y HTML, y mejore la gestión programando informes personalizados.

Inventario: CMDB y descubrimiento automático de activos de red

Gestione activos y sus relaciones mediante una potente CMDB, incluyendo el descubrimiento automático de activos de red y de forma totalmente integrada con el resto de la aplicación.



Portal Web y Catálogo de Servicios

Permita a los usuarios buscar, seleccionar y pedir servicios desde el Portal Web de Usuario definiendo su propio Catálogo de Servicios.

Alineado con ITIL®

Implemente los principales procesos y funciones descritos en ITIL: Service Desk, Gestión de Incidencias, Requerimientos, Problemas, Cambios, Configuración (CMDB), Conocimiento, Niveles de Servicio (SLA,OLA,UC) y Catálogo de Servicios.

Integración con Sistemas Externos

Recupere datos de sistemas externos. Se integra fácilmente con BB.DD , Listas de contactos (LDAP) , Web Services, Correo electrónico, Telefonía (CTI)...

Encuestas

Realice múltiples encuestas para medir la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo y asegurar una mejora continua de sus servicios.



“ServiceTonic es flexible, potente y fácil.”



Soporte en movilidad

Ofrezca servicio en cualquier lugar proporcionando el acceso desde dispositivos iOS y Android. Además, ServiceTonic integra la firma digital para que los clientes pueden confirmar el servicio recibido.

Multi-idioma

Permita a los usuarios especificar el idioma que desean utilizar de los ocho idiomas disponibles en ServiceTonic. Aumente el uso facilitando que reciban las notificaciones en su idioma.



“Service management made simple, anywhere, anytime, any device”

versión
8

Proyectos exitosos en más de 18 países

FIND servicetonic.com
US servicetonic.es



servicetonic 

Service Management Made Simple

Barcelona

Bailén, 71BIS, 6^o1^a
08009 Barcelona - España
Phone +34 932 420 350

Madrid

Paseo de las Delicias, 30,2^a
28045 Madrid - España
Phone +34 911 126 720

versión

