

# SERVICE MANAGEMENT MADE SIMPLE

## FICHA DE PRODUCTO

© Copyright 2009, 2020 ServiceTonic S.L. La información contenida en este documento esta sujeta a cambios sin previo aviso.  
Las únicas garantías para los productos y servicios de ServiceTonic se establecen en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios.  
Nada en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. ServiceTonic S.L. no será responsable de errores técnicos, editoriales u omisiones de contenidos en este documento.



ANYTIME | ANYPLACE | ANY DEVICE



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 monitorización de de equipos de red.

## Portal Web y Catálogo de Servicios.

Permita a los usuarios buscar, seleccionar y pedir servicios desde el Portal Web del 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.





## 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.



*“ServiceTonic es flexible, potente y fácil.”*



## GESTIÓN DE SERVICIOS Y TICKETING

### Service Desk Multi Canal

Múltiples canales de comunicación: Portal de cliente, correo electrónico, llamada telefónica, Formularios Web, QR, Chat, Chatbot, API.

### Ticketing

Gestión de tickets (incidencias, consultas, solicitudes, reclamaciones). Creación, priorización, asignación y seguimiento de tickets hasta su cierre con registro de historial de cambios y posibilidad de adjuntar documentos.

### SLAs/OLAs

Gestión de niveles de servicio con control de tiempos de respuesta y resolución.

### FAQs y Base de datos de conocimiento inteligente

Listas de FAQs con búsquedas inteligentes en la base de datos de conocimiento y propuestas automáticas de soluciones en función del contenido.

### Encuestas de Satisfacción

Envío de encuestas de satisfacción y procesamiento de las respuestas.

### Contratos de Servicio

Gestión de contratos de servicio. Paquetes de horas, por importe, por número de ticket, temporales.

### Calendario

Calendario/agenda con visualización tickets y tareas vinculadas a una fecha.

### Catálogo de Servicios y Gestión de Solicitudes

Publicación y gestión de productos y servicios que se ofrecen a los usuarios/clientes con control de acceso y gestión de las solicitudes.

### Portal de Cliente

Punto de acceso para el usuario/cliente: Creación y consulta de tickets, acceso a información, documentos, base de datos de conocimiento, catálogo de servicio, reservas, consulta de activos y contratos asociados.

### Formularios Web

Definición de formularios para incrustar en páginas web corporativas o intranets.

### Chat / Chatbot

Interacción con el usuario mediante chat integrable en la página web corporativa del cliente y con posibilidad de activación de un Chatbot automático.

## AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS DE CONTROL

### Flujos de trabajo

Definición de flujos de trabajo mediante interface gráfica con múltiples pasos.

### Reglas de Negocio

Automatismos, asignaciones, escalados, notificaciones.

### Plantillas

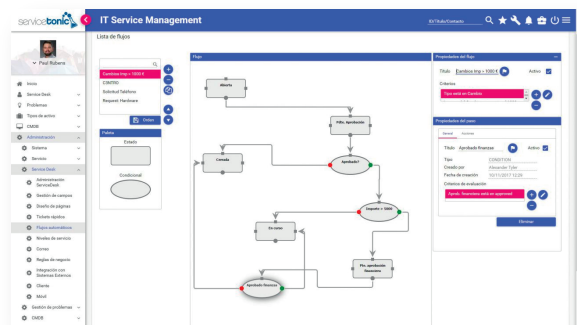
Creación y uso de plantillas de tickets para agilizar la gestión

### Aprobaciones

Procesos de aprobación vía correo electrónico o desde la propia aplicación, con registro de firma del aprobador.

### Gestión de campos y formularios

Dependencias entre campos, automatizaciones y validadores en función de los valores introducidos, control del contenido mediante expresiones regulares.



## ANÁLISIS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

### Cuadros de mando y KPIs

Creación de gestión de cuadros de mando y KPIs configurables por role de usuario.

### Vistas dinámicas

Vistas dinámicas configurables con fácil acceso a la información con todo tipo de filtros y posibilidad de exportar las vistas a PDF, Excel o HTML.

### Reportes e informes

Informes predefinidos o configurables por el usuario con posibilidad de automatización y envío automático por correo electrónico.



## GESTIÓN DE ACTIVOS

### Inventario de Activos (CMDB)

Registro de cada uno de los activos utilizados en la gestión del servicio, con sus atributos y relaciones entre activos.

### Descubrimiento automático (NetworkTonic)

Descubrimiento automático de activos de red (Equipos Windows, Linux, Mac, impresoras y equipos de red) con carga automática en la CMDB.

### Gestión de Reservas

Reservas de activos como equipos, material y salas de reuniones, con gestión de entrega y devolución de los mismos.

### Mantenimientos preventivos

Planificación y gestión automática de mantenimientos preventivos con las tareas a realizar.

### Uso de códigos QR (QRTonic)

Generación de etiquetas con códigos QR para cada activo para un fácil acceso a la información del activo y reporte de incidencias o solicitudes.

### Monitorización de activos

Monitor de activos con generación de avisos en caso de indisponibilidad o detección de problemas como disco duro lleno.

## INTEGRACIÓN

### Correo Electrónico

Integración con los principales servidores de correo electrónico (SMTP/POP, Exchange, Gmail, Office 365) para envío y recepción de correos desde la propia aplicación.

### Directorios de usuarios LDAP

Integración con los directorios de usuarios basados en el protocolo LDAP como el Directorio Activo (recuperación de datos de usuario y login integrado).

### Bases de datos

Integración directa con bases de datos corporativas como MS SQL Server, Oracle, MySQL o DB2.

### Web Services (API REST)

Disponibilidad de una API Rest para que otras aplicaciones puedan integrarse con ServiceTonic y posibilidad de usar la API Rest de otras aplicaciones.

### Telefonía

Integración con sistemas de telefonía con recuperación automática de los datos y tickets de la persona que llama.

### Georreferenciación

Georreferenciación de contactos, agentes, tickets y activos con Google Maps.

## OTRAS CARACTERÍSTICAS

### Forumtonic

Espacio pensado como foro para que tanto agentes como usuarios puedan compartir conocimientos e interactuar entre ellos. Capacidad de crear canales abiertos en el que pueden participar todos los agentes y usuarios y canales privados, pensados para que participen ciertos agentes o usuarios de un espacio de trabajo.

### Multiservicio

Posibilidad de definir múltiples servicios para distintas áreas de negocio (TI, Servicios Generales, RRHH, Atención al cliente, Calidad, Seguridad, Legal, etc...).

### Multi Idioma

Disponible en múltiples idiomas incluyendo el español y el inglés con definición multi idioma para todo el contenido incluyendo formularios, campos, correos electrónicos, portal de cliente y base de datos de conocimiento.

### Fácil configuración (no coding)

Totalmente configurable sin necesidad de programar bajo la filosofía no coding.

### Alineado con ITIL

Posibilidad de automatizar los principales procesos y prácticas de ITIL como la Gestión de Incidencias, Solicitudes, Problemas, Cambios, Conocimiento, Niveles de Servicio, Catálogo de Servicios y Gestión de Activos.

### Seguridad

Múltiples niveles de seguridad. Acceso seguro y encriptado en toda la aplicación. Autenticación mediante login y password de ServiceTonic o de terceras aplicaciones como el Directorio Activo o cualquier aplicación que soporte los protocolos OpenID o OAuth 2.0. Gestión de roles para control de acceso a la información, registro de todos los cambios en los tickets para auditoría.



PROYECTOS EXITOSOS EN MÁS DE 18 PAÍSES.



Service Management Made Simple