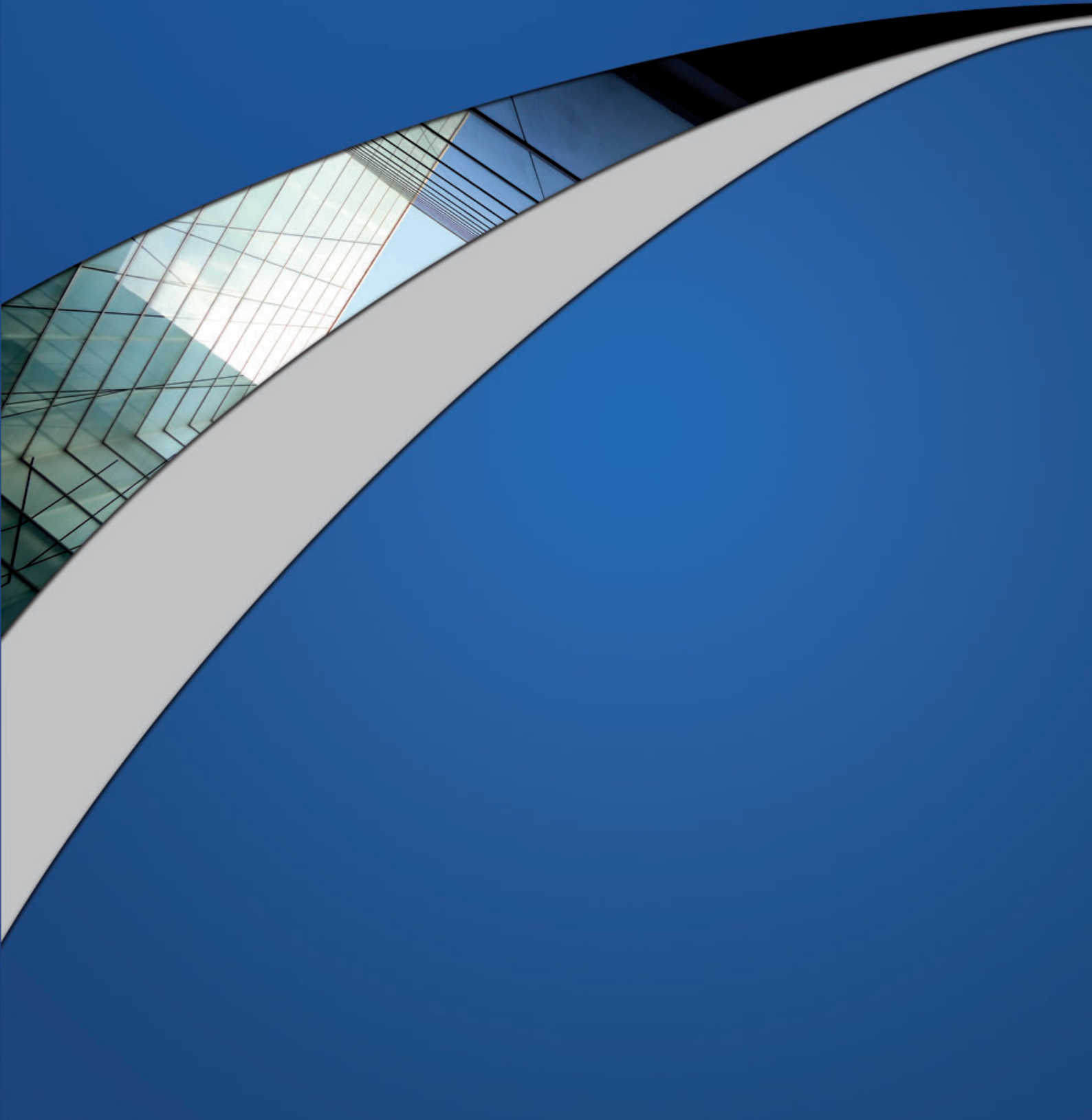




Eficiencia en la Automatización y Gestión de Servicios





GESTIÓN EFECTIVA DE SERVICIOS CON SERVICETONIC

Hoy en día las empresas están obligadas a hacer más con menos recursos y como consecuencia de ello se ha impuesto la necesidad de gestionar cada área de la empresa como un servicio. ServiceTonic es el software que ayuda a las empresas a gestionar de manera efectiva sus servicios dotándolos de una plataforma con todos los elementos necesarios para automatizar procesos y proporcionar la información adecuada para la toma de decisiones.

ServiceTonic se utiliza comúnmente en áreas relacionadas con las Tecnologías de la Información y Atención al Cliente, pero su flexibilidad y su capacidad multiservicio hacen que sea la plataforma ideal para automatizar y gestionar servicios a nivel corporativo, pudiéndose aplicar en múltiples áreas de la empresa.



ÁREAS DE APLICACIÓN

En cualquier empresa u organización hay múltiples departamentos que requieren gestionar peticiones, incidencias o tareas relacionadas con clientes o usuarios. ServiceTonic permite automatizar fácilmente los procesos asociados a la gestión de un servicio, además su coste asequible y escalabilidad lo convierten en la solución ideal tanto para la PYME como para los departamentos de la gran empresa que gracias a su capacidad multiservicio pueden aplicarlo en áreas como la Gestión IT, el Soporte de Clientes y en departamentos como Comercial, RRHH, Logística, Calidad, Servicios Generales y Administración entre otras.



DESCRIPCIÓN GENERAL

ServiceTonic es la plataforma flexible, multiservicio, multi-idioma y totalmente basada en web para la automatización y gestión de servicios. Con ServiceTonic podrá definir y configurar las características particulares de cada uno de sus servicios, gestionar cada uno de ellos y controlar la efectividad del servicio prestado, incrementando la productividad de sus equipos de trabajo, el nivel de satisfacción de sus clientes y reduciendo costes operacionales.



Plataforma de Gestión y Automatización Multiservicio





FLEXIBLE Y CONFIGURABLE

Configure y arranque en cuestión de días o incluso horas. Defina rápidamente todos los detalles para la automatización y gestión de su servicio incluyendo Campos de Usuario, Dependencias, Prioridades, Estados, Formularios, Niveles de Servicio (SLAs), Reglas de Negocio, Flujos de Trabajo, Plantillas de Email, Roles de Usuario, Políticas de Seguridad, Equipos, Agentes y Clientes entre otros elementos.

Utilice el Asistente de Creación de Servicios para una definición rápida de los parámetros de negocio de su servicio o utilice las herramientas de administración avanzada para definir hasta el más mínimo detalle de la automatización de sus servicios.

Creación de un ticket con ServiceTonic. Formulario adaptado a sus requerimientos.

ServiceTonic

- Asistente para la Creación Servicios
- Campos de Usuario
- Dependencias
- Reglas de Negocio
- Plantillas de email
- Roles, equipos, agentes y clientes
- Niveles de Servicio



ORIENTADO A LA PRODUCTIVIDAD

ServiceTonic pone a disposición de sus agentes de soporte todas las herramientas necesarias para realizar de forma eficiente las tareas asociadas al ciclo de vida de los tickets: Registro, Categorización, Priorización, Asignación, Escalado, Seguimiento, Resolución y Cierre.

Estas herramientas están totalmente orientadas a la productividad y permiten realizar búsquedas en tiempo real, crear y guardar vistas, generar avisos y alarmas, envío y recepción de correos electrónicos con plantillas personalizables, escalado automático de tickets, utilización de tickets globales para gestionar casos que afectan a múltiples usuarios, creación de tickets rápidos para gestionar avalanchas de llamadas, posibilidad de enlazar tickets y creación de subtickets, utilización de colores e iconos para una mejor gestión visual de la información y la ejecución de acciones (cambiar prioridad, estado, asignado, cerrar, etc.) sobre múltiples tickets de manera simultánea, entre muchas otras.

| ID | Título | Prioridad | Estado | Fecha creación | F. Últ. Modif. |
|-------|------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|------------------|------------------|
| 66.10 | No se tiene acceso a internet en todo el edificio | Crítica | Abierta | 04/09/2009 13:56 | 04/09/2009 13:56 |
| 66.8 | La batería se ha descargado y no la puedo cargar | Alta | Cerrada | 04/09/2009 13:51 | 15/10/2009 08:51 |
| 66.9 | El PC no arranca | Alta | Abierta | 02/09/2009 19:26 | 15/10/2009 09:24 |
| 66.15 | Solicitud conexión de banda ancha | Normal | Abierta | 15/10/2009 19:02 | 15/10/2009 19:02 |
| 66.11 | Solicitud un monitor más grande | Normal | Abierta | 15/10/2009 18:57 | 15/10/2009 18:57 |
| 66.12 | La pantalla del portátil no se enciende | Normal | Cerrada | 04/09/2009 14:06 | 15/10/2009 17:46 |
| 66.13 | El teclado de escritorio por código portátil no funciona correctamente | Normal | Cerrada | 04/09/2009 14:01 | 15/10/2009 17:46 |
| 66.5 | No dispongo de las plantillas de powerpoint | Normal | Cerrada | 04/09/2009 13:50 | 15/10/2009 18:51 |
| 66.14 | Necesito un nuevo usuario para el ERP, módulo de Edm. | Normal | Responsable usuario | 04/09/2009 13:52 | 06/09/2009 12:17 |
| 66.17 | No tengo el documento de reglas instalado en el móvil | Normal | Abierta | 04/09/2009 14:06 | 07/09/2009 10:09 |
| 66.3 | I can't access CRM application | Normal | Petición | 03/09/2009 14:58 | 03/09/2009 14:58 |
| 66.4 | ERP no me permite entrar pedidos | Normal | Petición | 02/09/2009 19:28 | 02/09/2009 19:28 |
| 66.6 | Como puedo conseguir un portátil nuevo? | Baja | Cerrada | 04/09/2009 13:46 | 15/10/2009 16:51 |

La flexibilidad de una aplicación web con la potencia de una solución de escritorio.

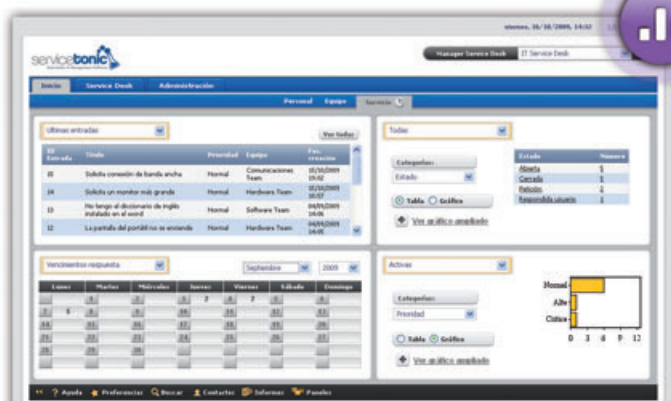
ServiceTonic

- Ciclo de vida del ticket
 - Registro
 - Categorización
 - Priorización
 - Asignación
 - Escalado
 - Seguimiento
 - Resolución
 - Cierre
- Búsquedas
- Notificaciones
- Identificación Visual
- Plena integración con el email

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ServiceTonic es una 'aplicación web', lo que significa que se ejecuta en un servidor, y los usuarios interactúan con ella mediante un navegador web desde cualquier ordenador. ServiceTonic se comercializa en modalidad licencia, instalado y operado por el cliente, o en modalidad SAAS, es decir instalado en los servidores de alta disponibilidad de ServiceTonic y operado por nuestro equipo de expertos.

ServiceTonic puede ser instalado en sistema operativo Windows o Linux, soporta las principales bases de datos del mercado (MS SQL Server, Oracle y MySQL) y el acceso a la aplicación se realiza mediante los principales navegadores incluyendo MS Internet Explorer, Mozilla Firefox y Safari.



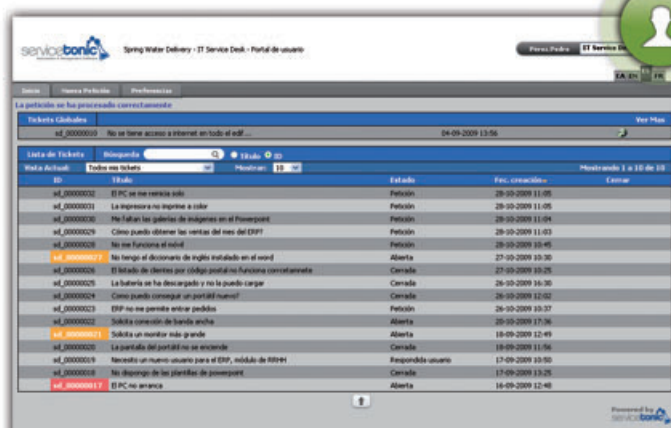
MÁXIMO CONTROL

Controle eficientemente sus servicios apoyándose en la información en tiempo real que proporciona el Cuadro de Mando configurable de ServiceTonic. Defina informes a medida y génereles en su formato favorito (pdf, xls o html) para el análisis detallado de la información, ejecute informes predefinidos con datos estadísticos relativos a la operación del servicio y reciba notificaciones o alarmas para aquellos casos que haya definido, como el incumplimiento de un nivel de servicio o el alta de tickets urgentes.

Panel de control configurable. Toda la información a su alcance con un solo clic.

ServiceTonic

- Cuadros de mando interactivos
- Informes predefinidos y de usuario
- Estadísticas
- Cumplimiento de SLAs
- Avisos y Alarmas



El Portal de Usuario es personalizable y adaptable.

ServiceTonic

- Totalmente Configurable
- Apertura, Consulta y Actualización de Tickets
- Integrable con web o intranet corporativa
- Notificaciones en tiempo real

CLIENTES Y USUARIOS SATISFECHOS

Tanto si su servicio está orientado a cliente interno (usuario) como externo, ServiceTonic le ayuda a incrementar en nivel de satisfacción de sus clientes.

El Portal de Usuarios, plenamente integrable con su intranet o web corporativa, permite que sus clientes reporten online y puedan consultar en todo momento el estado de sus tickets. Además, la plena integración con el correo electrónico permite notificar en tiempo real cualquier cambio en un ticket manteniendo a sus usuarios informados permanentemente.

POLÍTICA COMERCIAL

ServiceTonic proporciona una rica funcionalidad con un precio altamente competitivo y está disponible en modalidad licencia y SAAS (alquiler).



LICENCIA

Licencia de uso para instalación de ServiceTonic en los equipos del cliente y mantenimiento anual que incluye el soporte técnico y el acceso a las nuevas versiones.



ALQUILER (SAAS)

Esta modalidad está especialmente diseñada para aquellas empresas que quieren centrarse en automatizar y gestionar servicios con ServiceTonic sin preocuparse ni de la infraestructura tecnológica, ni de la administración de sistemas y bases de datos. Simplemente nos encargamos de todo.



PRINCIPALES BENEFICIOS

- 1 **Gestión** de múltiples servicios en una única herramienta
- 2 **Rápida** puesta en marcha, en cuestión de días o incluso horas
- 3 **Adaptable** a sus requerimientos sin necesidad de programar
- 4 **Plena integración** con el correo electrónico
- 5 **Acceso** inmediato gracias a su arquitectura 100% basada en web
- 6 **Incremento** de la productividad de sus equipos de trabajo
- 7 **Reducción** de costes operacionales
- 8 **Incremento** del nivel de satisfacción de usuarios o clientes
- 9 **Rápido** retorno de la inversión
- 11 **Comercialización a su medida:** Licencia o SAAS



PRUEBE SERVICETONIC

Ponemos a su disposición múltiples opciones para evaluar ServiceTonic

Solicite una demostración online personalizada con uno de nuestros consultores



Descargue una versión de evaluación e instale ServiceTonic en sus propios equipos



Acceda a nuestro entorno de demostración



CONTACTE CON NOSOTROS

ServiceTonic SL

P. de Gracia, 118 Pral. 08008 - Barcelona - Spain
Tel. +34 902 006 544 - Fax. 902 006 504

www.servicetonic.com

