

# SERVICE MANAGEMENT MADE SIMPLE

## FICHA DE PRODUCTO

© Copyright 2009, 2019 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.





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 del Usuario definiendo su propio Catálogo de Servicios.



## Alineado con ITIL®.

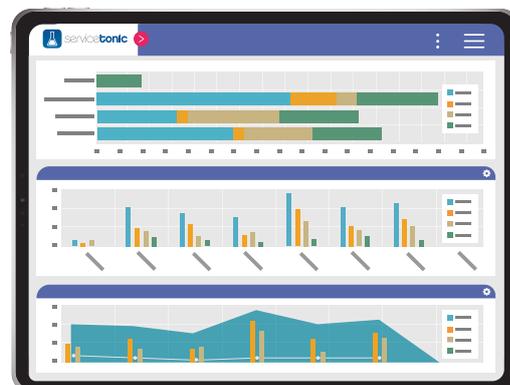
Implemente los principales procesos y funciones descritos en ITIL: Service Desk, Gestión de Incidencias, Requerimientos, Problemas, Cambios, Configuración (CMDB), Conocimiento, Niveles de Servicio (SLA,OLA,UC) y Catálogo de Servicios.

## 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.



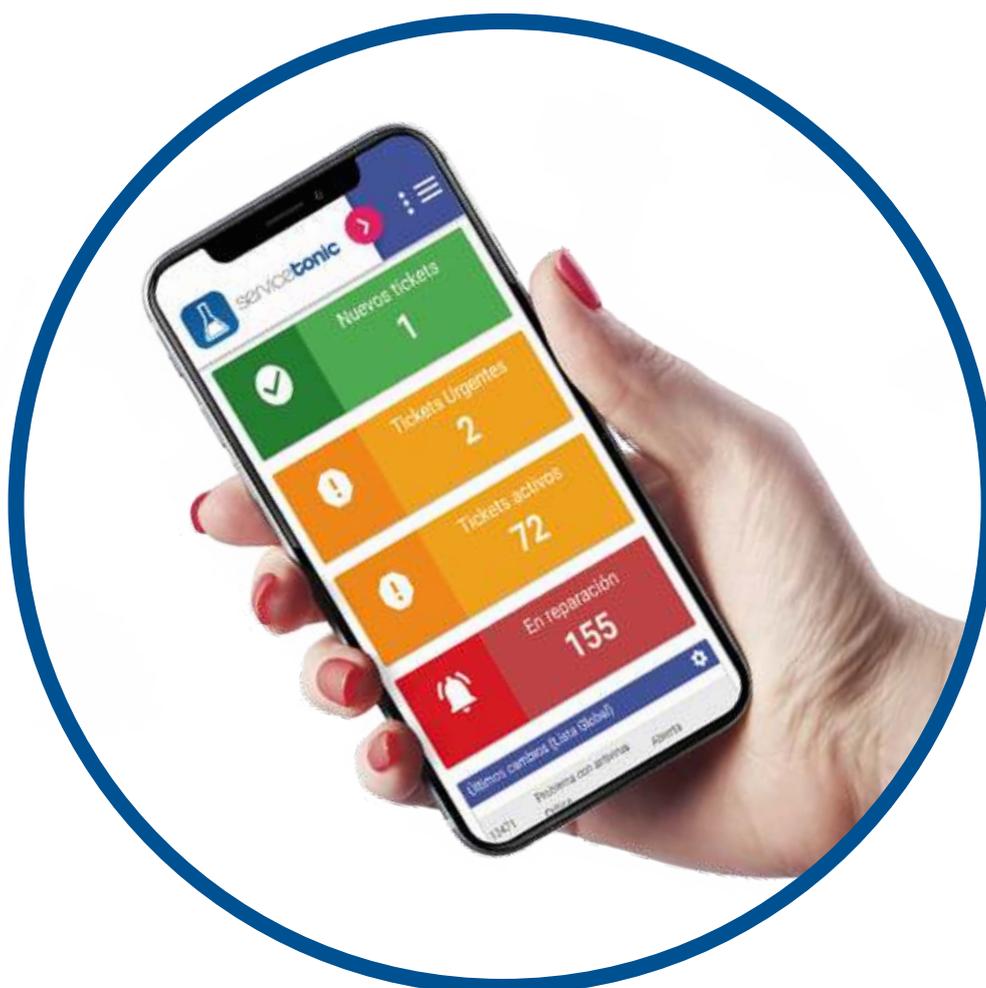


## Soporte en movilidad.

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.”*

PROYECTOS EXITOSOS EN MÁS DE 18 PAÍSES.



Service Management Made Simple

### **Barcelona**

Bailén, 71BIS, 6<sup>o</sup>1<sup>a</sup>  
08009 Barcelona - Spain  
Teléfono: +34 932 420 350

### **Madrid**

Paseo de las Delicias, 30,2<sup>a</sup>  
28045 Madrid - Spain  
Teléfono: +34 911 126 720