

ManageEngine ServiceDesk Plus



Un gran Service Desk al alcance de todas las Empresas

ServiceDesk Plus es un completo Help Desk basado en "las mejores prácticas" de ITIL. Con presencia en el Cuadrante Mágico de Gartner, destaca por su facilidad de uso, bajo coste y amplias prestaciones:

- Interfaz gestión web sencilla e intuitiva.
- Interfaz habilitada para Smartphone (iOS y Android).
- Instalación en minutos.
- Excelente relación funcionalidad/precio.
- Disponible en Español.



Permite la gestión de incidencias, problemas, cambios y proyectos, gestión del inventario, seguimiento de pedidos de compra y contratos de mantenimiento, SLAs, gestión de conocimientos, encuestas de satisfacción y mucho más. Se destaca el módulo de inventario automático, que permite recopilar automáticamente información sobre el HW y SW de todos los PCs y servidores, así como la electrónica de red, sin necesidad de instalar ningún agente en las máquinas remotas. Por su parte, el módulo de CMDB, permitirá establecer relaciones entre los elementos de configuración para identificar rápidamente el impacto de cualquier problema en la infraestructura.

ServiceDesk Plus consigue reducir drásticamente los costes que normalmente están asociados a este tipo de herramienta. Es, en definitiva, una de las mejores soluciones para las pequeñas, medianas y grandes empresas que quieran un sistema Service Desk sencillo pero muy completo (ITIL) y a un precio asequible.

Versiones y módulos disponibles:

- **ServiceDesk Plus Standard Edition:** Incluye todas la funcionalidad de una solución Help Desk como la gestión de incidencias, portal autoservicio para usuarios, base de datos de conocimiento y gestión de SLAs.
- **ServiceDesk Plus Professional Edition:** Incluye toda la funcionalidad de Standard Edition, con los módulos adicionales para la gestión de inventario automático (activos TI y no TI), control remoto de los equipos, así como gestión de pedidos y contratos de mantenimiento o garantía.
- **ServiceDesk Plus Enterprise Edition:** Incluye toda la funcionalidad de Professional Edition, con prestaciones diseñadas para facilitar la implantación de ITIL (gestión de cambios, gestión de problemas, catálogo de servicios y CMDB), así como la Gestión de Proyectos. Estos módulos pueden ser adquiridos por separado como add-on de la versión Professional (Gestión de Cambios y Proyectos también en Standard Edition).

Existe además una **edición para Proveedores de Servicio (MSP)** que permite gestionar múltiples empresas. La edición MSP se estructura según las versiones anteriores e incluye de serie un módulo de Facturación de Servicios de Soporte e integración con centralitas de VoIP y Quickbooks.

Más de
100.000 empresas
usan ServiceDesk Plus



Más de **750.000 técnicos TI**
gestionando **ITIL**
en **más de 186 países**

Módulos y prestaciones

Funcionalidad HelpDesk:

- Gestión de solicitudes como incidencias y peticiones de servicio.
- Reglas de negocio para clasificación y asignación automática de solicitudes.
- Asignación automática de tickets por balanceo de carga.
- SLAs personalizables.
- Integración con correo electrónico POP/IMAP/SMTP.
- Comandos de email para clasificar automáticamente las solicitudes.
- Integración con Directorio Activo/LDAP.
- Notificaciones y alertas personalizadas.
- Acciones de respuesta (scripts) automatizadas.
- Base de datos de conocimientos.
- Gestión de tareas, incluyendo tareas programadas de mantenimiento preventivo.
- Portal de autoservicio para clientes.
- "Robo Technician" para automatizar el reseteo de contraseñas de Windows.
- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Integración con otras soluciones de ManageEngine: Desktop Central, OpManager, Applications Manager, ADSelfService, ADManager.
- Integración con Zoho Reports para KPIs y Paneles de Control a medida.
- APIs (Servlet/REST) para la integración de ServiceDesk Plus con sistemas de terceros.
- App para dispositivos móviles (iOS y Android).

Inventario automático y gestión de activos:

- Inventario automático de hardware, software y elementos de red.
- Inventario automático de activos TI sin agente o con agente
- Identificación de tipo de recurso, clasificación y agrupación automática.
- Asignación de activos a usuarios y/o departamentos.
- Gestión de activos no TI y componentes de activos.
- Medición de uso de software.
- Gestión de licencias software y asignación de las mismas a activos.
- Control de software prohibido.
- Gestión de datos financieros de activos, costes y depreciación.
- Gestión de mantenimientos, contratos y datos de soporte.
- Herramientas de control remoto y asistencia remota.
- Inventario automático de activos en sedes remotas.

Funcionalidad ITIL:

- Gestión de incidencias.
- Catálogo de servicios, con flujos de aprobación, SLAs y recursos necesarios.
- Gestión de problemas, con análisis del impacto y causa raíz.
- Gestión de cambios, incluyendo calendario de cambios, workflow de aprobaciones, etc.
- CMDB que permite relacionar elementos de inventario con usuarios, servicios y otros elementos de configuración.

Gestión de proyectos

- Detalles del proyecto: Tipo, fecha de inicio/finalización estimada/real estimación de horas y costes, etc.
- Asignación de roles diferenciados a diferentes miembros del proyecto.
- Configuración de hitos y tareas. Dependencia de tareas.
- Diagrama de Gantt de seguimiento.

Más información en: www.manageengine.es | info@manageengine.es