

# ManageEngine **ServiceDesk Plus**

---

Propuesta técnica

# 1.0 Resumen ejecutivo

ManageEngine es una división de software de gestión de TI empresarial de ZOHIO Corp. Durante más de una década, ha estado atendiendo a las necesidades de las empresas en más de 200 países. Al ritmo actual, ManageEngine agrega 1000 clientes satisfechos cada mes, y varios también pertenecen a la lista Fortune-500. Además de satisfacer las necesidades del mercado empresarial con una amplia gama de soluciones, ManageEngine aborda con sumo interés el mercado de la mesa de ayuda con su variada oferta de soluciones.

ManageEngine ofrece un software de mesa de ayuda empresarial y de TI basado en la web con un módulo de gestión de activos integrado con ServiceDesk Plus. Más de 20.000 administradores de TI en todo el mundo utilizan ServiceDesk Plus para gestionar sus activos y mesa de ayuda de TI.

Al integrar los tickets, el seguimiento de activos, las compras, la gestión de contratos y la base de conocimientos en un paquete de bajo costo y fácil de usar, ServiceDesk Plus le permite mejorar la productividad de su equipo de servicio de TI y mantener contentos a sus usuarios finales.

Tenemos una vibrante comunidad de usuarios que comparten conocimientos. Nuestros consultores de soporte técnico experimentados y capacitados están disponibles para ofrecer soporte técnico a través de teléfono y correo electrónico. También ofrecemos consultoría y capacitación para atender requerimientos específicos.

## 1.1 Descripción del producto

### 1.1.2 Modelo de implementación

- Fácil acceso basado en la web
- Posibilidad de crear campos de seguimiento personalizados
- Curva de aprendizaje mínima con capacitación simple para el usuario
- Implementación rápida y fácil
- No se requiere software de cliente
- Soporte para estándares abiertos
- Sin programación adicional para la personalización del cliente o la base de datos

### 1.1.3 Prueba y demostración del producto:

**La versión de evaluación gratis por 30 días del producto**, totalmente funcional, se puede descargar desde <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/descargas.html>

**Documentación de ayuda detallada y tutoriales:** <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/recursos.html>

**Videos:** <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/videos-itsm.html>

**Demostración en línea:** <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/solicitud-demo-gratis.html>

## 1.2 Requisitos del sistema para la implementación del producto

### 1.2.2 Requisitos de hardware

Inicios de sesión de técnicos	N°. de nodos	Tipo de procesador	Velocidad del procesador	RAM	Disco duro libre
5-20	50-200	Intel Core Duo	1.7 GHz	1GB	20GB
20-50	200-500	Intel Core Duo	3.4 GHz	2GB	40GB
50-100	500-2000	Intel Core Duo	2*3.4 GHz	4GB	40GB
100-200	1000-5000	Intel Core Duo	4*3.4 GHz	4GB	80GB

### 1.2.3 Sistema operativo

#### Windows

- Windows 2000 + SP4
- Windows 2000 / 2003 Server
- Windows XP Professional
- Windows 2008 Server
- Windows 7

#### Linux

- Red Hat Linux 7.2 y superior
- Linux Debian 3.0

### 1.2.4 Bases de datos compatibles

- MySQL 4.1.18
- MySQL 5.1.50
- MS SQL 2000, MS SQL 2005, MS SQL 2008

### 1.2.5 Navegadores compatibles

- Internet Explorer: v6, v7, v8 y v9
- Firefox: v3.6 y superior
- Google Chrome

## 1.3 Información sobre el perfil y la capacidad del proveedor

### Proyectos de referencia

ServiceDesk Plus se ha ganado el prestigio y la confianza de decenas de clientes en todo el mundo. Su implementación ha beneficiado inmensamente a las empresas de muchas maneras. Los siguientes son algunos ejemplos:

#### 1.3.1 Heinsohn Business Technology

Una empresa colombiana con más de 40 años de experiencia ofreciendo soluciones empresariales por medio de la tecnología.



**ServiceDesk Plus tiene gran versatilidad para generar información"**

Gustavo Bustillo, Líder de Operaciones  
Heinsohn Business Technology

Mira este caso de éxito: <https://youtu.be/ow-F-S55E1o>

### 1.3.2 Grupo Improsa

Es un grupo financiero ubicado en San José, Costa Rica. El cual se dedica a desarrollar dos ejes de negocio: banca de inversión y banca comercial, con presencia en más países de latinoamérica.

“ ServiceDesk Plus ha ayudado a mejorar tiempos, ha ayudado a fortalecer procesos de manera positiva”

Greivin Zepeda, Oficial de Seguridad Informática  
Grupo Improsa

Mira este caso de éxito: <https://youtu.be/7FYIS5NwwcU>

### 1.3.3 Fenalca

Esta empresa se consolida como una compañía colombiana diversa, emprendedora y líder en los sectores en los cuales tiene participación. Principalmente en la metalmecánica, servicios públicos, ensamblaje de buses e importación de vehículos.

“ ServiceDesk Plus nos ha permitido evolucionar en el tema de tecnología”

Santiago Florez, Líder de Mesa de Servicios y Operaciones  
Fenalca

Mira este caso de éxito: <https://youtu.be/xWzVMEe6KiO>

### 1.3.4 Marval OFarrell

Esta firma de estudio jurídico, ubicada de Argentina, ofrece una amplia gama de servicios legales a bancos comerciales y de inversión tanto locales como extranjeros, destacadas empresas locales y multinacionales.

“ ServiceDesk Plus nos ha permitido evolucionar en el tema de tecnología”

Gabriel Perticaro, Responsable de Infraestructura y Operaciones  
Marval OFarrell

Mira este caso de éxito: <https://youtu.be/lcvg4DSmoE8>

### **1.3.5 Oficina Gubernamental de Tecnología de la República Dominicana (OGTIC)**

Esta institución se dedica a prestar asesoría a todas las instituciones del estado en República Dominicana en materia de gestión de tecnologías.

“ ServiceDesk Plus, nos brinda la facilidad de gestión, distribución de esfuerzo, organización y tiempos de respuesta”

Manuel Mayrele, Director de Servicios Digitales Institucionales  
Oficina Gubernamental de Tecnología de la República Dominicana (OGTIC)

Mira este caso de éxito: <https://youtu.be/oZBPscijlU>

## 2.0 Propuesta técnica

### 2.1 Descripción del producto

ManageEngine ServiceDesk Plus es un software de mesa de ayuda y gestión de activos basado en la web y fácil de usar, cuyas funciones incluyen el seguimiento de licencias de software, la gestión de contratos, la gestión de compras y funcionalidades de gestión del conocimiento. Los beneficios de implementar ServiceDesk Plus son:

- Un único punto de comunicación para el soporte, información, preguntas y solicitudes de TI relacionados con el usuario final que hacen que la comunicación de TI sea más fácil y menos complicada.
- Los procesos de soporte se basan en las mejores prácticas comprobadas en la industria y garantizan una resolución rápida y eficiente de los problemas de los clientes.
- Proporcione una amplia base de conocimientos para las consultas de soporte de TI comunes del cliente, reduciendo considerablemente la carga de soporte.
- Obtenga acceso a su mesa de ayuda desde cualquier lugar, incluso cuando esté en movimiento.

Las principales funciones incluyen:

#### **CMDB :**

La CMDB de ServiceDesk Plus le permite gestionar toda su infraestructura de TI de manera eficiente, otorgando una visibilidad exhaustiva de sus activos presentes en el entorno.

#### **Portal de autoservicio:**

Los usuarios finales pueden iniciar sesión en un portal web para enviar solicitudes de servicio e incidentes. También pueden acceder a sus tickets existentes, encontrar soluciones en la base de conocimientos y controlar el estado de todas sus solicitudes, lo que reducirá la carga de la mesa de ayuda.

#### **Acuerdo de nivel de servicio:**

Cree SLA y proporcione servicios de calidad a tiempo, a sus usuarios finales. Con la gestión intuitiva de SLA en ServiceDesk Plus, escale proactivamente a cuatro niveles de jerarquía y asegúrese de que se cumplan sus SLA.

#### **Base de conocimiento:**

ServiceDesk Plus tiene una base de conocimientos flexible con la opción de agregar artículos de KB ilimitados y permite a los usuarios buscar fácilmente la información. Incluye funciones completamente integradas como KB personalizable para usuarios y técnicos finales, proceso de aprobación para los artículos y más.

### **Gestión de incidentes:**

Restablezca el funcionamiento normal del servicio rápidamente con la gestión integral de incidentes en ServiceDesk Plus. Reporte los incidentes fácilmente, configure SLA, establezca la automatización y los flujos de trabajo para cada categoría de incidentes y minimice el impacto empresarial.

### **Catálogo de servicios:**

Muestre los servicios de TI ofrecidos a su usuario final y modernice su TI. Puede personalizar el flujo de trabajo de entrega de la solicitud de servicio específico para cada categoría de servicio. También puede configurar el proceso de aprobación y los acuerdos de nivel de servicio para cada solicitud de servicio.

### **Gestión de cambios:**

Con la gestión de problemas de ServiceDesk Plus, elimine la causa raíz de manera efectiva y ponga fin a la extinción de incendios de los incidentes repetitivos. Incluye la gestión de múltiples incidentes y automatizaciones de flujo de trabajo.

### **Gestión de problemas:**

Los técnicos ahora pueden acceder a cualquier equipo desde cualquier lugar de su red de forma rápida y segura con solo un navegador web y la función de control remoto en ServiceDesk Plus.

### **Control remoto:**

Ahora los técnicos pueden acceder a cualquier ordenador desde cualquier punto de su red de forma rápida y segura con sólo un navegador web y la función de control remoto de ServiceDesk plus.

### **Mesa de ayuda móvil:**

Los técnicos ahora pueden acceder a sus tickets desde cualquier lugar y en cualquier momento utilizando sus dispositivos móviles. Se trata de una aplicación basada en navegador y fácil de usar, diseñada específicamente para móviles, que satisface las necesidades de la mesa de ayuda sobre la marcha.

### **Informes de la mesa de ayuda:**

Genere informes detallados sobre las métricas de rendimiento de la mesa de ayuda. Con la variedad de funcionalidades de informes, analice su mesa de ayuda y tome el control de sus activos y tickets.

## 5.0 Documentos relacionados con el producto

Guía del usuario

<https://www.manageengine.com/latam/service-desk/documentacion-de-ayuda.html>

Guía del administrador

<https://www.manageengine.com/latam/service-desk/documentacion-de-ayuda.html>

Documentos técnicos y estudios de casos

<https://www.manageengine.com/latam/service-desk/recursos.html>

Blogs:

<https://blogs.manageengine.com/category/espanol>

[manageengine.com/latam/service-desk](https://manageengine.com/latam/service-desk)