



## La Solución definitiva para la PyME

### funcionalidad inigualada a precio PyME

#### Las Mejores Prácticas a su disposición

La solución IT Service Management (Gestión de servicios de TI) de FrontRange ayuda a empresas distribuidas y en fase de crecimiento a alinear sus objetivos de negocio con sus operaciones de TI. ITSM automatiza el ciclo de vida de los servicios tecnológicos garantizando el control absoluto de los procesos y unas métricas exhaustivas que ofrezcan mayor visibilidad. La solución aprovecha el modelo de buenas prácticas incorporado, opciones de integración flexibles y unas poderosas herramientas de configuración para estandarizar los procesos y la información disponibles para el departamento de informática.

El modelo de "mejores prácticas" incorporado a la solución ITSM permite al cliente implementar el estándar ITIL en sus organizaciones sin hipotecar su futuro, de manera rápida, sencilla y económica.

La solución contiene procesos predefinidos basados en los productos ITSM y establece la tecnología de gestión de servicios instalada por el cliente como punto de partida para implantar y ampliar los procesos ITIL en su empresa

La solución de mejores prácticas de ITSM desarrollada por FrontRange especialmente para la PyME contiene dos procesos fundamentales:

- Incident Management - Gestión de Incidencias
- Service Level Management - Gestión de Niveles de Servicio

#### Características de las soluciones de mejores prácticas de ITSM

La solución ITSM está basada en la tecnología Foundation de FrontRange, que se ha desarrollado sobre la plataforma .NET. Proporciona una configuración general de metamodelos que crean funcionalidades básicas para aplicaciones corporativas y, por tanto, reducen el tiempo de implantación de las aplicaciones y los módulos. Las funciones de generación de informes y los paneles de información en tiempo real facilitan el proceso de visualización de todas las aplicaciones y los servicios de integración. Además, uno de los componentes fundamentales de FrontRange Foundation es el soporte del lenguaje estándar BPML, con el que es posible crear y ejecutar fácilmente procesos de negocio que abarcan compañías, proveedores y clientes, y que alinean las operaciones de TI con las prioridades de negocio

#### Funcionalidad Inigualada al alcance de la PyME

La solución ITSM de FrontRange le permitirá obtener ventajas desde el primer día gracias a las funcionalidades integradas y su sencillez de implantación:

- Arquitectura abierta y extensible
- Elaborada en torno a las mejores prácticas definidas para el sector tecnológico
- Compatible con los procesos ITIL y certificada PinkVerify en siete categorías ITIL
- Informes generados en tiempo real en sencillos paneles de información
- Funciones completas de auditoría y seguimiento para facilitar la conformidad con la normativa vigente y los controles de TI internos
- Diseño modular para poder adquirir exactamente la configuración necesaria en cada caso
- Arquitectura compartida: todas las soluciones FrontRange comparten una plataforma común para reducir el coste total de propiedad y la carga administrativa
- Acceso desde cualquier lugar: compatibilidad integrada con clientes web

#### FrontRange Solutions, el valor de la experiencia

*Una compañía sólida, líder en el sector de la atención y el soporte al cliente.*

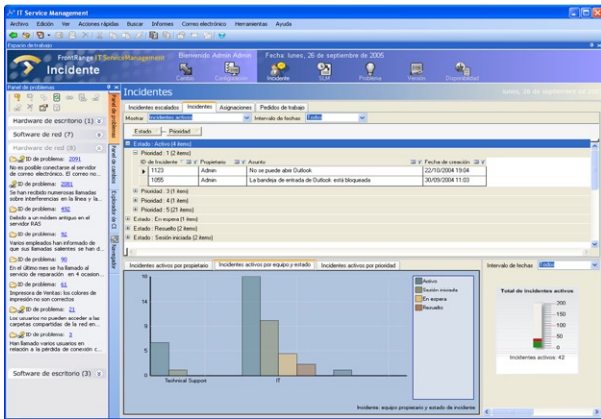
- Líder en soluciones de gestión de servicios de TI, gestión de la infraestructura, gestión de la comunicación, servicios de atención al cliente, y gestión de ventas, marketing y relaciones con el cliente
- Sede central en Dublín, California (EE.UU.)
- Más de **1,7 millones** de clientes de más de **140.000** empresas
- Más de 8000 clientes en el área de gestión de servicios de TI a nivel mundial
- Presencia en más de **40 países** con oficinas de soporte en Estados Unidos, Canadá, Gran Bretaña, Alemania, Francia, España, Italia, Rusia, Sudáfrica, Singapur, China y Australia entre otros
- Canal de distribución altamente cualificado con servicios de valor añadido y amplio dominio de sus áreas de actividad
- Marcas de gran prestigio: **GoldMine** y **HEAT**
- Más de 400 empleados

*Pensado para la empresa en vías de expansión o distribuida, la solución FrontRange IT Service Management para PyME está diseñada específicamente para proporcionar el máximo valor comercial a un mínimo coste total de la propiedad (TCO). Economiza recursos en su instalación, integración, uso y administración; comparte una plataforma común con todo el paquete de aplicaciones de FrontRange Solutions, permitiendo la integración punto a punto de todas las aplicaciones CRM, las comunicaciones y la gestión de servicios (tanto de FrontRange o de terceros); y la certificación "Enhanced ITIL service support" sin necesidad de complicadas configuraciones. Es la única solución de gestión de servicios diseñada para crecer con usted.*

\*Los ejecutivos senior no siempre se dan cuenta del verdadero valor de IT  
—D. Flint, Gartner, 21 de junio de 2004

### FrontRange ITSM PyME. Gestión de Incidencias

La gestión de incidentes, parte de la solución IT Service Management de FrontRange, proporciona el primer paso hacia el control de lo que sucede en un centro de IT mediante una funcionalidad flexible y completa que usted puede configurar para adaptarse a las necesidades de su Centro de Atención a Usuarios. El módulo de gestión de incidencias está diseñado para ayudar a su equipo a registrar, clasificar y resolver incidentes según lleguen al "Service Desk". El uso efectivo de las Acciones Rápidas (Quick Actions), escalados automáticos, informes en tiempo real y los workflows de procesos de negocio le permite maximizar la resolución de problemas en la Primera Línea y minimizar el tiempo de restauración del servicio a sus clientes.



Además de estas ventajas, el módulo de Gestión de Incidencias le ofrece:

- Direccionamiento automático de la incidencia en función del tipo y la prioridad
- Exploración rápida de los problemas y cambios conocidos para buscar soluciones
- Reglas de escalado automático
- Motor de flujo de trabajo basado en BPML para el direccionamiento y la notificación inteligente de los problemas
- Interfaz de usuario cómoda y fácil de utilizar

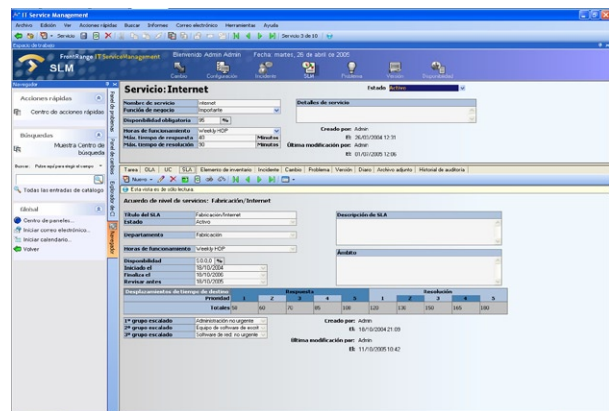
### FrontRange ITSM PyME. Gestión de Niveles de Servicio

Suministrar servicios de TI de alta calidad, predecibles y con bajo coste se está convirtiendo en una tarea cada vez más difícil. A medida que la tecnología y las aplicaciones de las que depende la compañía se hacen más avanzadas, muchas empresas sienten que el departamento de informática

no está cumpliendo los objetivos de respaldar las prioridades de negocio. La frustración nace del hecho de haber generado unas expectativas poco realistas y del desconocimiento del coste o el esfuerzo que representa prestar esos servicios. Como resultado, se extiende la percepción de que existe una falta de conexión entre las necesidades de los usuarios y la capacidad del departamento de sistemas para proporcionar un nivel de servicio razonable.

Para corregir esta situación, es necesario definir con claridad cuáles son las expectativas desde el punto de vista del usuario y de la organización de TI. La forma más eficaz de hacerlo es a través de acuerdos de nivel de servicio (SLA) claros y específicos, y de una solución que controle esos acuerdos.

Incluido en la oferta de productos IT Service Management (Gestión de servicios de TI), el módulo Service Level Management permite a las organizaciones de sistemas definir con claridad acuerdos de nivel de servicio que abarquen múltiples componentes de la infraestructura y delimiten exactamente qué servicios y tipo de asistencia pueden ofrecerse a cada departamento y grupo de la compañía. Gracias al establecimiento de estos niveles de servicio, la organización de TI puede certificar si los servicios prestados son mensurables y valiosos para la empresa. Las funciones integradas permiten a dicha organización gestionar con eficacia los costes y la disponibilidad asociados a cada servicio, con la confianza de que se habrá definido las alertas, los informes y los procesos de escalado adecuados para garantizar que los usuarios mantendrán su productividad y que los problemas se resolverán dentro de los objetivos marcados por el servicio.



### ¿Qué es ITIL?

La Biblioteca de infraestructuras de tecnologías de la información (del inglés Information Technology Infrastructure Library, ITIL), desarrollada por el gobierno británico a finales de los 80, se ha convertido en el principal estándar internacional en los procesos de gestión de departamentos de IT, y la han adoptado miles de organizaciones en Europa, Estados Unidos y Latino América.

ITIL proporciona un marco de consejos prácticos abierto y ampliable que ayuda a las organizaciones a alinear los servicios de tecnología con las prácticas comerciales. Extremadamente popular en el Reino Unido, Europa y Canadá, ITIL está obteniendo un amplio reconocimiento en Estados Unidos.

La solución FrontRange IT Service Management se basa y está certificada en los siguientes siete procesos definidos por ITIL:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Availability Management
- Configuration Management
- Service Level Management



Además de estas ventajas, el módulo de Gestión de Niveles de Servicio le ofrece:

- Creación, seguimiento y gestión de los acuerdos de nivel de servicio
  - SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio)
  - OLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio Operacionales)
  - UC (Underpinning Contracts)
- Procedimientos de escalado automático basados en los objetivos de servicio
- Notificación automática de las fechas de revisión de los niveles de servicio
- Monitorización proactiva de los acuerdos de nivel de servicio y su cumplimiento a través de informes generados en tiempo real

### Alcance de la solución de FrontRange ITSM PyME

- Licencias
  - 10 Usuarios de Incident Management
  - 1 Usuario de Service Level Management
- Servicios Profesionales
  - Instalación (1 día)
  - Migración de los datos de soporte (2 días)
  - Prueba de aceptación del usuario (User Acceptance Test o UAT) con procesos de negocio predefinidos ( 1 día)
  - Asistencia para la prueba en producción (2 días)
- Formación
  - ITSM Foundation I (2 días)
  - ITSM Foundation II (3 días)

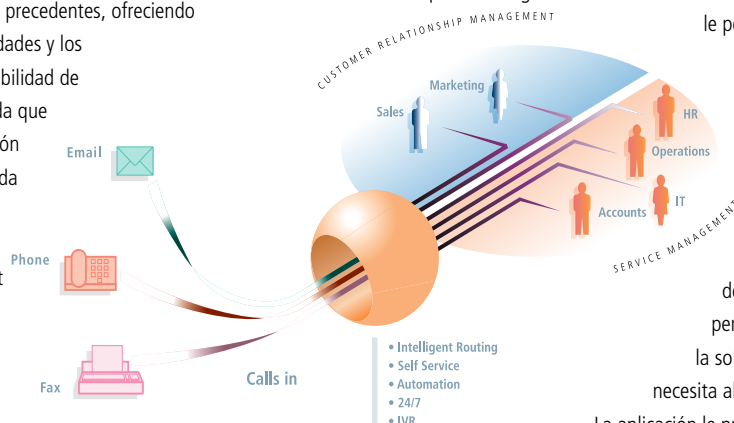
### Ventajas de la Solución ITSM para PyMEs

- Implantación de los procesos de "mejores prácticas" del modelo ITIL a través de la organización de Servicios Profesionales de FrontRange o un partner certificado, avalada por años de experiencia
- Una solución de gestión de servicios muy **rápida de implantar**, compatible con el **estándar ITIL** y basada en la tecnología Foundation de FrontRange. Esto permite ampliar la implantación de las "mejores prácticas" ITIL
- Total compatibilidad con los procesos de gestión de incidencias y niveles de servicio
- Posibilidad de crecer con usted, invirtiendo lo necesario y con posibilidad de crecer a su ritmo.
- Plataforma tecnológica que puede configurarse y **adaptarse** por completo a los **cambios** de las necesidades del negocio
- La solución puede **implantarse en ¡tan sólo siete días!**
- **Bajo coste de propiedad**
- **Funcionalidad Completa**
- **Rápido retorno de la inversión**

## FrontRange ITSM para PyME. Integrando el valor de la Gestión de la Comunicación

### FrontRange IP Contact Center

La solución IP Contact Center (IPCC) de FrontRange se ha creado para trasladar las ventajas de los Call Centers basados en redes IP a grandes compañías distribuidas y en fase de crecimiento. Proporciona toda la funcionalidad necesaria para favorecer la eficiencia y fidelizar al cliente. Y lo hace con plazos de amortización sin precedentes, ofreciendo funciones que se adaptan a las necesidades y los presupuestos actuales pero con la flexibilidad de ir incrementando la capacidad a medida que crezca la empresa. Es la primera solución de Call Center verdaderamente diseñada para cambiar al paso que cambie su organización. La integración del IPCC con la solución IT Service Management proporciona un extraordinario valor añadido a su organización de servicio y asistencia técnica.



único servidor, lo cual facilita drásticamente la configuración y mantenimiento, reduce los costes asociados y elimina la necesidad de hardware o software propietario ni desarrollos ad-hoc. Dispone de una API completamente abierta, con capacidad de desarrollo de módulos integrables dentro del IVR, siendo posible integrar acciones tanto en el servidor como en el cliente. La solución

le permite tanto la utilización de terminales

IP como de "softphones", cuenta de un avanzado IVR con una sencillez de configuración inigualada, capacidad de gestión de presencia de los agentes, gestión de calidad, grabación de llamadas y mensajería unificada. Todo esto a una fracción del coste de aplicaciones similares, permitiendo a su negocio disponer de la solución de call center profesional que necesita al precio adecuado a su empresa.

La aplicación le proporciona capacidades para realizar

de manera sencilla operaciones como reestablecimientos automáticos de contraseñas, disponibilidad 24x7 del servicio de atención al cliente vía "autoservicio" y recogida de información automatizada, soporte al usuario final desde cualquier ubicación (incluso la vivienda del trabajador), automatización del enrutamiento en función del tipo de cliente, oferta de productos en modo espera, etc.

### Ventajas a la vista

Utilizando el protocolo SIP (Session Initiated Protocol), FrontRange IP Contact Center es una solución basada en IP. Dispone de un avanzado motor de enrutamiento basado en perfiles y datos, facilitando la creación de flujos de llamada en función del emisor, de los datos recogidos de la base de datos o de la interlocución y del receptor. La solución está basada en un

I De los creadores de los galardonados GoldMine® y HEAT®. I



### Ventajas de la implantación de FrontRange IP Contact Center:

- Gestión de mayor volumen de llamadas con el mismo personal
- Enrutamiento automatizado de llamadas en función de la situación del cliente (Incidentes abiertos, cliente VIP, necesidades de conocimiento)
- Seguimiento eficaz de la calidad del servicio
- Generación de informes sobre el call center, cada usuario, volúmenes de llamadas, tiempos medios, desconexiones, etc.
- Reconocimiento automático del cliente y su incidencia
- Pop-up de ventana de datos del cliente
- Gestión de incidencias compartidas
- Acceso desde cualquier lugar y en cualquier momento

### Actuando sobre la llamada antes de responderla

Antes de atender una llamada, el sistema es capaz de identificar tanto su procedencia gracias al CLI (Número de teléfono del cliente) como su destinatario, gracias al número marcado. Con esta información y la que disponemos en la base de datos, el sistema puede identificar en una gran mayoría de ocasiones cual es el motivo de la llamada (Una reclamación sobre un incidente particular, una oportunidad de venta, una petición de información, tipo de cliente...) y el sistema puede ser configurado en función de todos estos parámetros. Todo esto ocurre de manera automatizada antes de responder, pero además el sistema nos permite recoger información del cliente a través de su terminal telefónico o por reconocimiento de voz, siendo capaces de tener toda la información (ID de cliente, incidente específico, portfolio de productos del cliente, necesidad de conocimientos para resolver el problema, idioma hablado por el cliente) antes de que un agente responda la llamada.

### La respuesta perfecta

Una vez hemos recogido todos los datos, la llamada es enrutada de manera eficaz al agente adecuado, y éste dispondrá de toda la información para revisarla antes de responder. En el momento de la respuesta, el agente podrá eficazmente proporcionar la información deseada al cliente, sin que el cliente sea transferido entre agentes teniendo que repetir la información y asegurándonos que la información requerida por el cliente esté al alcance del agente. De esta manera minimizaremos el tiempo de utilización del agente en una llamada, incrementaremos la satisfacción de nuestro equipo, ya que podrán dar respuestas inmediatas a las preguntas de sus clientes, elevaremos el nivel de calidad de nuestro Call/Contact Center y elevaremos el nivel de satisfacción de nuestros clientes con el consiguiente incremento de lealtad que nos permitirá retenerlos incluso en las situaciones de reclamación.



### Valor añadido sin límites

Además de las funcionalidades que hemos mencionado, FrontRange IP Contact Center le permitirá automatizar operaciones como los reestablecimientos de contraseñas, permitiendo a los usuarios finales reestablecer su contraseña automáticamente sin intervención de un agente utilizando identificadores como número de cliente + DNI o similar, el sistema validará el usuario y le leerá la nueva contraseña. En caso de haber un problema grave conocido que pueda estar afectando a gran parte de la organización, el IVR puede presentar ese problema al cliente según entra la llamada, si el cliente reconoce que está llamando en relación a ese problema, el sistema le podrá explicar la situación del mismo, dar de alta un incidente y responderle vía e-mail cuando el problema sea resuelto, todo esto sin la intervención de un agente.

### Alcance de la solución de FrontRange ITSM PyME + IPCC

- Licencias
  - 10 Usuarios de Incident Management
  - 1 Usuario de Service Level Management
  - 10 Usuarios de IP Contact Center
- Servicios Profesionales
  - Instalación (4 días)
  - Migración de los datos de soporte (2 días)
  - Prueba de aceptación del usuario (User Acceptance Test o UAT) con procesos de negocio predefinidos (2 días)
  - Asistencia para la prueba en producción (2 días)
- Formación
  - ITSM Foundation I (2 días)
  - ITSM Foundation II (3 días)
  - IP Contact Center (1 día)

### FrontRange. La solución integrada y escalable

FrontRange Solutions, principal proveedor de gestión de servicios y aplicaciones de CRM con más de 7.500 clientes y 125.000 implantaciones durante los 12 últimos años, es el origen de las aplicaciones integradas que le permiten conducir la fidelidad del cliente, aumentar la productividad y la eficacia de las ventas, y desarrollar unas excepcionales relaciones para toda la cadena de valor.

Para más información contacte con nosotros.

E-mail: [info.spain@frontrange.com](mailto:info.spain@frontrange.com)

Teléfono: +34 91 417.6458

[www.frontrange.com](http://www.frontrange.com)

Sales, Marketing  
& Relationship Management

Customer Service

Communication  
Management

Infrastructure  
Management

IT Service Management

FrontRange  
SOLUTIONS