



FrontRange Solutions® IT Service Management

La solución lista para usar compatible con ITIL® más completa para medianas y empresas distribuidas.

Descripción
de la solución

¿Está considerando un nuevo modelo de gestión de servicios alineado con su empresa?

La solución internacional de última generación FrontRange Solutions® IT Service Management (ITSM) conjuga las mejores prácticas de gestión con la tecnología más avanzada. Establece un nuevo estándar de excelencia en la atención al cliente al combinar herramientas de telefonía avanzadas en autoservicio con tecnologías de automatización del entorno de trabajo informático y el ciclo de vida del PC. Ninguna otra solución ITSM le proporciona tales funcionalidades con tanta facilidad de configuración.

FrontRange es el líder de la industria gracias a un completo conjunto de módulos que cumplen con las mejores prácticas de ITIL®, entre los que se incluyen los módulos Incident, Problem, Change, Configuration, Release y Availability Management para gestionar los incidentes, problemas, cambios, configuración, entregas y disponibilidad, así como Service Level Management, Knowledge Management, Inventory Management para gestionar los niveles de servicio, gestionar el conocimiento y el inventario TI de nuestra organización, sin olvidar la base de datos de gestión de la configuración (CMDB).

Con FrontRange, la mejora continua de los servicios es una realidad.

Revele el valor operacional de la TI

Ya sea en empresas distribuidas o en compañías internacionales centralizadas, la calidad de los servicios depende del departamento de TI que debe ser orientado a la empresa. Para conseguir una mayor alineación del departamento de TI en los objetivos empresariales, FrontRange recomienda adoptar las siguientes mejores prácticas:

- Gestión continua del coste de servicio
- Automatización de los procesos inspirados por las mejores prácticas
- Ciclo de vida basado en servicios
- Alineación en la empresa

FrontRange le muestra como su solución FrontRange ITSM conjuga todos estos elementos para transformar el departamento de TI en un importante activo operacional.

Gestión continua del coste de servicio

Mejora de los servicios mediante el control continuo de los costes
Para tener éxito en un ambiente tan competitivo como el del hoy, el departamento de TI ha de enfrentarse diariamente al reto de suministrar servicios a bajo coste para la empresa. Al mismo tiempo, la empresa espera niveles de servicio aumentados, a pesar de la complejidad y los rápidos cambios que se produzcan dentro de la infraestructura de TI.

FrontRange ITSM ayuda a manejar esta doble dificultad: por un lado, mejorar la calidad de servicio y, por otro, contener los costes. Gracias a su combinación única de capacidades de automatización de procesos empresariales, gestión del ciclo de vida de ser-

vicios de extremo a extremo, autoservicio avanzado y paneles de control personalizables, FrontRange ofrece las herramientas necesarias para controlar y gestionar de manera proactiva los costes del servicio. La facilidad de implementación de la solución FrontRange ITSM significa una creación de valor rápida y un rendimiento de la inversión inmediato.

Automatización de los procesos inspirados por las mejores prácticas

Incorpore lo último en mejores prácticas de TI

FrontRange ITSM proporciona una solución centralizada de alta calidad que integra modelos de procesos personalizables y módulos de datos listos para usar, para facilitar la adopción de las mejores prácticas de TI y una entrega de servicios estandarizada. Estos módulos y modelos de mejores prácticas

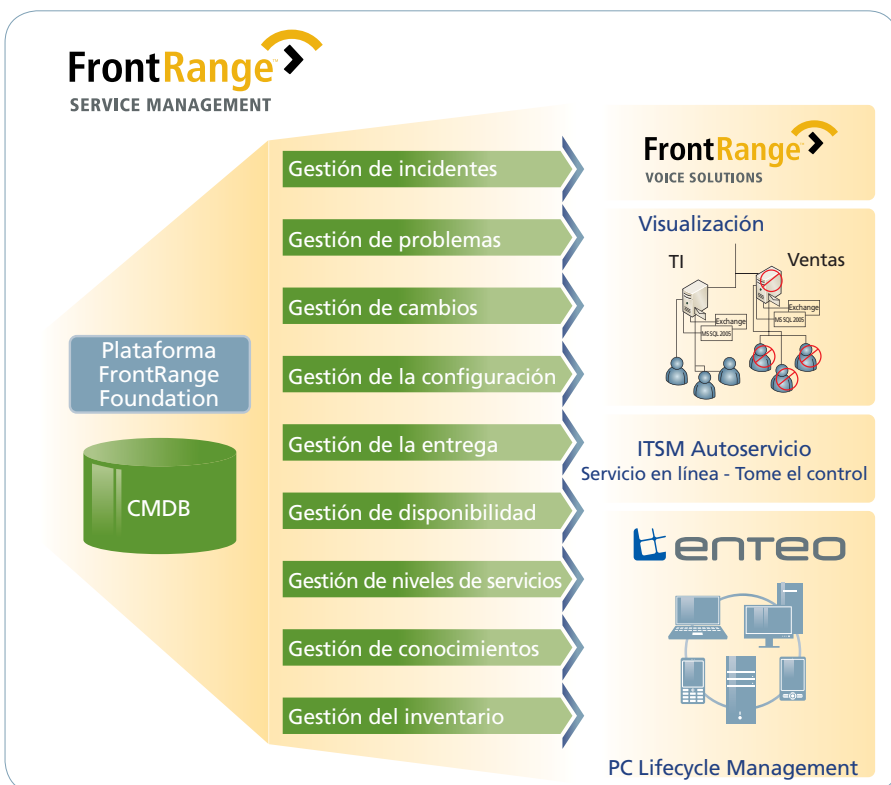
“Buscábamos una estructura compatible con ITIL, y FrontRange ITSM fue la única solución en ofrecernos el soporte de ITIL y el alto grado de personalización que necesitábamos.”

Jared Thompson

Administrador de Sistemas, Ensynch

listos para usar pueden ayudar a los equipos de TI a incorporar procesos de TI establecidos, sin necesidad de dedicar mucho tiempo a la personalización y el análisis de los procesos empresariales.

Con 19 años de experiencia y especialización en el sector TI, FrontRange se enorgullece de ofrecer un enfoque de adop-



Reuniendo un completo conjunto de módulos de IT Service Management con PC Lifecycle Management y opciones avanzadas de acceso a funciones de voz y autoservicio, FrontRange ofrece un centro de servicios consolidado y líder de la industria.

ción práctico y estandarizado de las mejores prácticas de ITIL, COBIT e ISO 20000. La fortaleza de las soluciones de FrontRange se basa en sus diversas herramientas que ayudan a las empresas a implantar las mejores prácticas y ganar el control de la infraestructura, permitiendo convertir una visión en un éxito medible.

Ciclo de vida basado en servicios

La importancia del ciclo de vida de los servicios

En un momento en el que se espera que la TI se convierta en auténtica proveedora de servicios empresariales, la gestión de servicios empresariales ha adquirido una gran relevancia.

¡Materialice las ventajas de la gestión de servicios empresariales!

Un verdadero avance sólo es posible mediante una solución consolidada que de soporte a todo el ciclo de vida de la gestión de servicios y condense la gestión de servicios empresariales hasta su aplicación práctica basándose en la experiencia adquirida en el mundo real. Se trata de aprovechar las mejores prácticas para conseguir una mejor integración de la TI en la empresa.

Las soluciones de FrontRange ayudan a sacar el máximo partido de los recursos humanos, procesos y tecnologías para optimizar el ciclo de vida de los servicios de extremo a extremo. La gama de soluciones integradas de gestión de servicios de FrontRange contribuye a que el departamento de TI adquiera un enfoque explotable de ciclo de vida de los servicios para la gestión de sus servicios empresariales.

Aproveche la potencia de FrontRange ITSM

- La gestión integrada de cambios, configuración, entregas y disponibilidad automatiza el proceso de gestión de servicios de extremo a extremo.
- PC Lifecycle Management: integrado de forma transparente con el centro de servicios, la complejidad y el reto que supone la implantación de procesos conformes con las mejores prácticas.
- La solución de gestión de las relaciones con los clientes integrada extiende todavía más el ciclo de vida de los servicios.

Alineación en la empresa

Haga del alineamiento del departamento de TI en la empresa una realidad

A medida que la empresa aumenta su dependencia en la TI, los equipos de TI han de encargarse de más cosas, más rápido. Los directores de TI han de gestionar una miríada de prioridades empresariales: cumplimiento, mejora de la calidad, excelencia del servicio al cliente, ganancias en productividad, ahorro de costes...

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

La plataforma FrontRange Foundation

La arquitectura orientada a servicios (SOA) basada en estándares abiertos de FrontRange ofrece una plataforma de desarrollo y personalización de próxima generación, capaz de extender las aplicaciones empresariales de FrontRange basándose en requisitos empresariales únicos.

Base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

La CMDB de FrontRange proporciona un modelo de datos centralizado y nativo que sostiene el ciclo de vida de los servicios TI en su totalidad. Los elementos de configuración físicos y lógicos proporcionan un extenso conjunto de atributos de mejores prácticas para la compleja infraestructura de hoy día. Como la correspondencia de las relaciones entre los distintos elementos de configuración es algo esencial para la base de datos de gestión de la configuración, la CMDB de FrontRange cuenta con una estructura jerárquica compatible con la federación y fácilmente ampliable para dar respuesta a requisitos de datos particulares.

Panel de control para la gestión en tiempo real

Los paneles de control se pueden personalizar fácilmente por un administrador acompañado de un asistente y herramientas de presentación por arrastrar y soltar para crear vistas personalizadas. Elija qué desea visualizar en cada rol de entre una extensa lista de métricas predefinidas. Conozca siempre los datos analíticos críticos para una mejora continua de los servicios.

Automatización de las políticas empresariales

FrontRange proporciona un poderoso motor de automatización y un diseñador visual e intuitivo para modificar los procesos automatizados listos para usar sin código. Arrastre y suelte objetos en el diseñador visual para adaptar sus procesos de extremo a extremo y seguir la evolución de sus requisitos empresariales. El motor de automatización incluye funcionalidades avanzadas como herramientas de agrupamiento, control y corrección de procesos, bibliotecas de procesos reutilizables, solicitudes de servicios web, consultas y acciones rápidas.

Cumplimiento

FrontRange ITSM es una solución probada que acelera los requisitos de cumplimiento a reglamentaciones como la ley Sarbanes-Oxley. ITSM le ayuda a gestionar las operaciones auditadas y proporcionar verificaciones a los auditores en relación con los objetivos de control de TI. Numerosos informes listos para usar facilitan la documentación de los controles y procesos críticos. Esta completa solución ayuda a las industrias orientadas al cumplimiento a adquirir y demostrar control sobre la seguridad de su TI, gestión de datos, gestión del impacto de servicios, control de cambios, control de activos y condiciones de las licencias de software.

Acceso multicanal de usuarios finales, 24 horas los 7 días

Amplíe el centro de servicios con acceso las 24 horas del día, 7 días a la semana a través de correo electrónico, web o teléfono, con el módulo Self Service y FrontRange Voice.

Cumplimiento de las mejores prácticas de ITIL

FrontRange ITSM ha sido certificado por Pink Elephant para su apoyo a los procesos ITIL, incluyendo gestión de incidentes, problemas, cambios, entregas, disponibilidad, configuración y niveles de servicios.

FrontRange ITSM ha sido diseñado para prestar unos servicios de TI totalmente alineados con los imperativos empresariales críticos. FrontRange tiene un enfoque asociativo, en el que tanto los responsables del departamento de TI como de los otros departamentos de la empresa puedan participar en las fases de planificación y diseño. Los talleres previos a la implementación ayudan a identificar los retos críticos de la empresa y a desarrollar un plan de transición que unifica la adopción de procesos empresariales y el despliegue de las nuevas aplicaciones.

“Ahora disponemos de la capacidad necesaria para dejar de pensar en los sistemas y empezar a pensar en los servicios, cosa que ha cambiado fundamentalmente la manera de vernos a nosotros mismos y de alinearnos con nuestra empresa.”

Shubha Raniga

Gestor de Servicios de TI, The Warehouse Group

La inversión inicial de capital en las fases de planificación y diseño no tiene porque resultar costosa. El programa de taller y de implementación Quick Start de FrontRange permite conseguir que la solución esté operativa y en marcha en unos cuantos meses, sin el riesgo de un compromiso de duración indeterminada con una empresa de consultoría.

Beneficie de una implementación por etapas. El conjunto modular preintegrado FrontRange ITSM, compuesta por nueve módulos basados en ITIL, puede ayudarle a gestionar los costes al permitir la implementación de los módulos que va necesitando a su propio ritmo. A medida que se van introduciendo nuevas funcionalidades para complementar la capacidad de gestión de servicios, puede conseguirse un ahorro de costes incremental y una mejora en los servicios de manera simultánea.



GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS

La respuesta de servicios proactiva llega al centro de resolución

FrontRange ITSM Incident and Problem Management arma al equipo de gestión de servicios con un sistema de respuesta y resolución proactivo, diseñado para:

Aumentar las tasas de respuesta y las tasas de resolución en primera instancia

Diagnostique rápidamente los problemas, determine las soluciones y restablezca el servicio con:

- Un flujo de trabajo de las mejores prácticas de ITIL, con notificaciones progresivas y notificaciones para automatizar las tareas rutinarias

- Una base de datos de conocimientos fácilmente accesible
- Una exploración de datos analíticos
- La creación de tickets inteligentes y de acciones rápidas
- Señales de SLA y sofisticados flujos de trabajo de notificación progresiva para asegurar la respuesta quede sincronizada con los objetivos de respuesta establecidos para garantizar información precisa y actualizada.

Reducir el volumen de llamadas del centro de servicios

Adopte una gestión de problemas proactiva para determinar fácilmente áreas problemáticas mediante:

- Paneles de control, datos analíticos e informes de tendencias
- Difusiones cuando se produce una interrupción de servicio a gran escala o se identifican errores conocidos

Reducir el impacto de las interrupciones del negocio

Garantice que se utilizan los recursos adecuados en el momento adecuado:

- La vinculación de incidentes, problemas y errores conocidos a servicios empresariales críticos le ayudará a priorizar sus recursos en relación con dichos servicios empresariales críticos
- Todos los empleados afectados por un incidente relacionado con la caída de un servidor podrán ser informados proactivamente mediante una difusión de grupo

Mejorar la calidad general de los servicios

Aproveche una plataforma de comunicación centralizada:

- Diarios, adjuntos, alertas, encargos, paneles de control y encuestas al cliente para unas comunicaciones mejoradas
- Tras la resolución, todos los tickets vinculados se cierran automáticamente y se generan correos electrónicos de comunicación con los clientes automáticamente

Extienda el valor de la solución

Con la introducción de un centro de servicios consolidado para la gestión de incidentes y problemas, el departamento de TI central puede evolucionar de un foco de recuperación a un centro de resolución multinivel. Esta transición de una gestión de servicios reactiva a proactiva ayuda a conseguir una alineación más estrecha entre el departamento de TI y la empresa, optimizando los servicios y el rendimiento de la inversión.

Gestión de cambios integrada

El gestor de problemas puede abrir una petición de cambio automáticamente para uno o más tickets y tomar acciones inmediatas para evitar la ocurrencia de incidentes futuros.

Gestión de disponibilidad

El envío de alertas proactivas al centro de servicios cuando se produce una caída en un sistema o servidor crítico mejora la tasa de resolución de incidentes en primera instancia.

Gestión de niveles de servicios

Póngase de acuerdo sobre la calidad de servicios TI con las unidades de negocio pertinentes. Los acuerdos de nivel de servicio (SLA), acuerdos de nivel de operación (OLA) y contratos subyacentes sirven como herramientas para controlar el rendimiento, conseguir respuestas rápidas para cumplir objetivos y evaluar tendencias para mejorar el servicio continuo.

Gestión del conocimiento

El centro de servicios puede aumentar espectacularmente la resolución en primera instancia y reducir las tasas de notificación progresiva. Los trabajadores en conocimientos pueden refinar continuamente las soluciones y artículos de conocimientos de TI publicados para garantizar una información precisa y actualizada. Junto con un potente motor de búsqueda, las herramientas de ayuda en línea de agentes disponibles 24 horas los 7 días son críticas para conseguir una gestión de servicios proactiva.

Gestión del inventario

Con el descubrimiento sin agente y el relleno automático de la CMDB, se consigue un historial de transacciones de activos que incluye cambios de estado, muy útil para los análisis de causas raíces.

Voz

Introduzca herramientas de telefonía avanzada en su centro de servicios, el un reparto automático de llamadas y una respuesta de voz interactiva. Optimice la resolución en primera llamada mediante la captación automática de la información del interlocutor, el enrutamiento inteligente y la automatización de las resoluciones.

Autoservicio

Reduzca los volúmenes de llamadas permitiendo a los usuarios solucionar proactivamente sus problemas. El autoservicio web 24 horas x 7 días garantiza el fácil acceso de los usuarios para buscar respuestas, ver interrupciones de servicio activas y cambios programados, registrar incidentes y solicitar servicios mediante una interfaz de usuario intuitiva y un catálogo de servicios.

Visualización

Ein graphisches Servicemodell bietet die visuelle Darstellung der entscheidenden Business Services, die von auftretenden Vorfällen betroffen sind. Tickets können visualisiert werden, um ein schnelles Handeln zu ermöglichen.

Ciclo de vida de los PC

Aumente la tasa de resoluciones a la primera llamada a la vez que lleva a cabo el cumplimiento basado en políticas, realizando controles/reparaciones remotas y automatizando la distribución y la aplicación de parches desde el centro de servicios.



GESTIÓN DE CAMBIOS, ENTREGAS Y CONFIGURACIÓN

Domine la dinámica del cambio

Con la adición de los módulos Change, Release y Configuration Management, adopte un enfoque basado en ciclos de vida para la gestión de la infraestructura TI. Con la introducción de una CMDB central y procedimientos estandarizados para la gestión de activos de TI y cambios en la infraestructura, se gana control sobre la información y se mitiga el riesgo de cambios mal implementados. Un control de calidad automatizado se introduce con la distribución y aplicación de cambios en los sistemas de TI. Conforme las capacidades del servicio vayan madurando, las funcionalidades del catálogo de servicios le ayudarán a definir y automatizar ejecuciones y servicios estandarizados.

Mejore el cumplimiento y la administración

Las iniciativas de cumplimiento y administración influyen sobre las iniciativas de control de la infraestructura de TI:

- El flujo de trabajo y los módulos Change Management y Release Management garantizan la separación de las tareas, supervisión y eficiencia de los recursos
- La atribución de aprobaciones multinivel y las aprobaciones automatizadas de la comisión consultativa de cambio facilitan el proceso de autorización de cambios y proporcionan registros de auditoría detallados
- Informes estándar y personalizados, incluyendo informes de excepción detallados, confortan las directrices para la generación de informes de cumplimiento

Reduzca el impacto de los cambios no planeados en los negocios

Mitigue el riesgo de fallos producido a causa de cambios en la TI:

- Controle las variaciones de las configuraciones de los activos de TI con sofisticadas herramientas de aplicación y de reconciliación de diferencias
- Mejore los tiempos y la calidad de implementación gestionando la planificación, autorización y la implantación desde una misma interfaz
- Vincule solicitudes de cambio relacionadas y agrupe versiones relacionadas para facilitar el programa de implementación

Aumente la visibilidad de los cambios

La alineación del departamento de TI en la empresa aumenta la transparencia:

- La correlación de registros de transacciones ITSM con los activos de TI relacionados proporciona una visibilidad completa al centro de servicios
- Vea el estado de los elementos de configuración en cualquier momento y realice un análisis de impacto de los cambios
- La correlación con el modelo de servicio revela la relación con los servicios empresariales y el impacto y riesgo existentes para la empresa

Mejore la calidad general de los servicios

Conociendo y controlando la infraestructura de TI se consigue mejorar la calidad de servicio.

Extienda el valor de la solución

Con la introducción de la gestión de cambios, entregas y configuración en el centro de servicios, el departamento de TI central puede evolucionar de un centro de resolución a un centro de procesamiento de servicios de extremo a extremo.

Gestión de disponibilidad integrada

El gestor de cambios puede monitorizar el nivel de consecución en contraste con las expectativas definidas. Se confirma que la gestión de cambios es eficaz cuando se cumplen los objetivos de disponibilidad de los sistemas.

Gestión de niveles de servicios

Los SLA, OLA y contratos subyacentes sirven como herramientas para controlar la acción de cambio dentro de las ventanas de cambio establecidas.

Gestión de conocimientos

Complemente el centro de servicios mediante artículos de conocimiento de TI publicados que simplifiquen los procedimientos de cambio complejos para errores conocidos. Con las herramientas de soporte de entregas y cambios adecuados se consigue reducir el tiempo de formación y la rotación de personal.

Gestión del inventario

La CMDB garantiza una representación precisa de la infraestructura TI subyacente, crítica para el proceso de control de cambios. El control de cumplimiento de los dispositivos ayuda proactivamente a la gestión de los cambios, reduciendo el volumen de incidentes. La información de dispositivos detallada proporcionada por el servicio de análisis, junto con los documentos relativos a los activos del inventario para las especificaciones de configuración, notas de configuración, diagramas de red y mapas de arquitectura son extremadamente útiles como apoyo en el proceso de cambio.

Voz

Las herramientas de telefonía como el reparto automático de llamadas proporcionan un sistema de alerta automatizado para las notificaciones y actualizaciones del calendario de entregas y cambios de emergencia.

Autoservicio

Los usuarios tendrán un acceso sencillo para comprobar las interrupciones de servicio activas y los cambios programados. Los usuarios autorizados podrán ver y aprobar cambios pendientes de aprobación. Los catálogos de servicios simplifican el proceso de solicitudes de servicio de los clientes. El estado del flujo de trabajo mantiene informado al cliente del progreso en todo el proceso de ejecución.

Visualización

El modelo de servicio gráfico permite la representación visual de los servicios empresariales críticos afectados por los cambios planificados.

Ciclo de vida de los PC

El sólido cumplimiento de las licencias de software y la generación de informes ayudan a conseguir un alto nivel de administración y optimización. Limite y controle las variaciones de configuración llevando a cabo el cumplimiento basado en políticas desde el centro de servicios. Automatice la ejecución de entregas a través de actualizaciones en masa y el aprovisionamiento de PC estandarizado, utilizando un modelo de implementación basado en mejores prácticas.



GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIOS Y DISPONIBILIDAD

Unir el rendimiento de los servicios a la disponibilidad de los sistemas

Combinando los módulos Service Level Management y Availability Management, se consigue una visión centralizada que identifica las expectativas de prestación de servicios del cliente con el rendimiento real de la infraestructura.

Las herramientas proactivas de gestión de SLA ayudan a planificar, definir, refinar y controlar la prestación de servicios y los contratos, proporcionando una base para la alineación de la TI con la empresa para una optimización continua. La eficiencia en la prestación de servicios se confirma con metrologías de la disponibilidad, proporcionando una visión de 360 grados del rendimiento de cada componente de TI crítico a lo largo del tiempo.

Con estos dos módulos FrontRange ITSM, se establecen y se controlan expectativas realistas de los clientes, posicionando el departamento de TI como un socio empresarial alineado en objetivos de consecución comunes.

Mejore el cumplimiento y la administración

Los sistemas automatizados mejoran la utilización de recursos:

- Gestione los acuerdos de servicio durante su ciclo de vida de iniciación y monitorización, y tome medidas cuando los servicios no estén alcanzando el nivel de cumplimiento requerido

- La planificación anticipada y el diseño de un proceso estandarizado ayudan a aumentar la eficiencia y la calidad de administración en toda su red de soporte

Reduzca el tiempo de parada

El sistema de alerta permite respuestas proactivas:

- Los SLA, OLA y referencias de los contratos subyacentes establecidos sirven como base para controlar la disponibilidad y responder proactivamente a las alertas de incumplimiento de SLA
- Los informes de disponibilidad proporcionan información sobre el tiempo medio entre fallos (MTBF) y el tiempo de reparación medio (MTTR), con lo que el centro de servicios consigue la información necesaria para solucionar puntos de fallo específicos

Mejore la calidad general de los servicios

Mejore la calidad de los servicios de TI con un nuevo enfoque en la experiencia de los clientes y la excelencia de los servicios:

- Defina y gestione catálogos de servicios que representen la cartera de servicios exclusiva
- El panel de control de disponibilidades proporciona metrologías clave para medir, controlar y revisar los SLA, OLA y contratos en contraste con los niveles de rendimiento reales
- El control de los SLA genera alertas y notificaciones progresivas automáticas para asegurar acciones rápidas de erradicación de problemas de servicio
- Los SLA son un potente mecanismo de comunicación entre el departamento de TI y la empresa

Extienda el valor de la solución

Con la introducción de la gestión de disponibilidad y de los niveles de servicios en el centro de servicios consolidado, contará con un modelo de despliegue de solicitud/planificación/implementación/verificación de mejores prácticas dentro de su marco de gestión de servicios.

Gestión de cambios, entregas y configuración

La gestión de cambios de circuito cerrado se realiza cuando un cambio planificado se confirma con la disponibilidad de los sistemas y la monitorización del rendimiento de los servicios.

Voz

Las herramientas de telefonía proporcionan un sistema de alerta automatizado para problemas de disponibilidad críticos, para poder dar una respuesta proactiva y reducir el tiempo de inactividad de los servicios.

Autoservicio

Basándose en permisos, los usuarios pueden configurar su vista de autoservicio para visualizar el panel de control de medición de la disponibilidad desde su consola de autoservicio.

Visualización

El análisis del impacto se mejora con las vistas de servicios que muestran las relaciones entre el punto de fallo en la infraestructura y los sistemas y servicios a los que da soporte.

Ciclo de vida de los PC

Consiga un enfoque de ciclo de vida de los servicios de extremo a extremo para la gestión de los servicios durante la unificación de la estrategia, el diseño, las operaciones y la transición relativos a los servicios. El ciclo de vida de los servicios sirve como una sólida base para la mejora continua de los mismos.



UNA SOLUCIÓN INTEGRADA Y EXTENSIBLE

Con FrontRange ITSM, los equipos de TI pueden incorporar las mejores prácticas de TI en la empresa para proporcionar mejores servicios, personalizados a clientes y usuarios, aumentando la productividad y reduciendo a la vez el coste total de propiedad.

Dado que la plataforma de FrontRange ITSM comparte una plataforma arquitectural común al resto de soluciones empresariales de FrontRange, los usuarios pueden acceder a un número insuperable de funcionalidades. FrontRange Solutions es fuente de aplicaciones integradas, gracias a una sencilla integración con otras soluciones de FrontRange así como con tecnologías de terceros.

Acerca de FrontRange Solutions

FrontRange Solutions desarrolla galardonados software y soluciones utilizados por más de 130.000 empresas y más de 1,2 millones de usuarios en todo el mundo para gestionar varias relaciones empresariales y proporcionar un servicio excepcional. La familia de productos de FrontRange ha sido diseñada específicamente para medianas empresas, así como para empresas distribuidas. Incluye:

IT Service Management con FrontRange™ ITSM y HEAT® para una gestión integral de los servicios.

PC Lifecycle Management con Enteo® para la capacidad de optimizar todo el ciclo de vida de los activos de una empresa.

Communication Management con FrontRange™ Voice para reducir los costes de telefonía y aumentar la productividad de agentes, así como racionalizar el servicio a clientes y las comunicaciones.

Soluciones GoldMine® CRM para la gestión de las relaciones con los clientes, la gestión de los contactos basada en equipos y la automatización de la fuerza de venta.

ventajas de FrontRange IT Service Management.
www.frontrange.es

REQUISITOS DE SISTEMA DE FRONTRANGE ITSM

Tenga en cuenta que los requisitos pueden variar dependiendo de la implementación.

Contacte con su representante FrontRange para más información.

Servidor de aplicaciones/Servidor Web/ Servidor de bases de datos

- Cada servidor ha de configurarse con un **doblo procesador** o **procesador doble** núcleo a 1,8GHz, con 4GB de RAM

Requisitos de cliente

- Intel® Pentium® IV o equivalente: 1GB de RAM (2GB de RAM para Windows Vista®)

Capacidad disponible en el disco duro

- Servidor de aplicaciones: instalación mínima de ITSM: 10GB

Servidor de bases de datos

- Base de datos demo ITSM: 200MB
- Promedio por registro (gestión de incidentes, problemas, cambios, configuración): ~200KB
- Promedio por registro (inventario): ~500KB

FrontRange ITSM es compatible con:

Sistema operativo y Windows® Client/Server

- Microsoft® Windows Server® 2003 (servidor)
- Microsoft® Windows® XP Professional SP2
- Microsoft® Windows Vista® Business Edition

Microsoft® .NET® Framework

- .NET 3.0

Sistemas de gestión de bases de datos

- Microsoft® SQL Server® 2005 SP2
- Oracle®10g R2
- IBM® DB2 9.1

Servidor Web

- Microsoft® IIS 6.0 SP1

Navegadores

- Microsoft® Internet Explorer® 7.1
- Firefox® 2.0 para Windows®
- Firefox® 2.0 para Mac® OS 10.4