



# FrontRange™ IT Service Management

Modernización de la gestión de servicios

Solution Overview

La clave está en mejorar la alineación entre TI y el negocio para ofrecer un valor más estratégico a la empresa. Pero ¿cómo puede conseguirlo, rápido, sin que cueste un dineral?

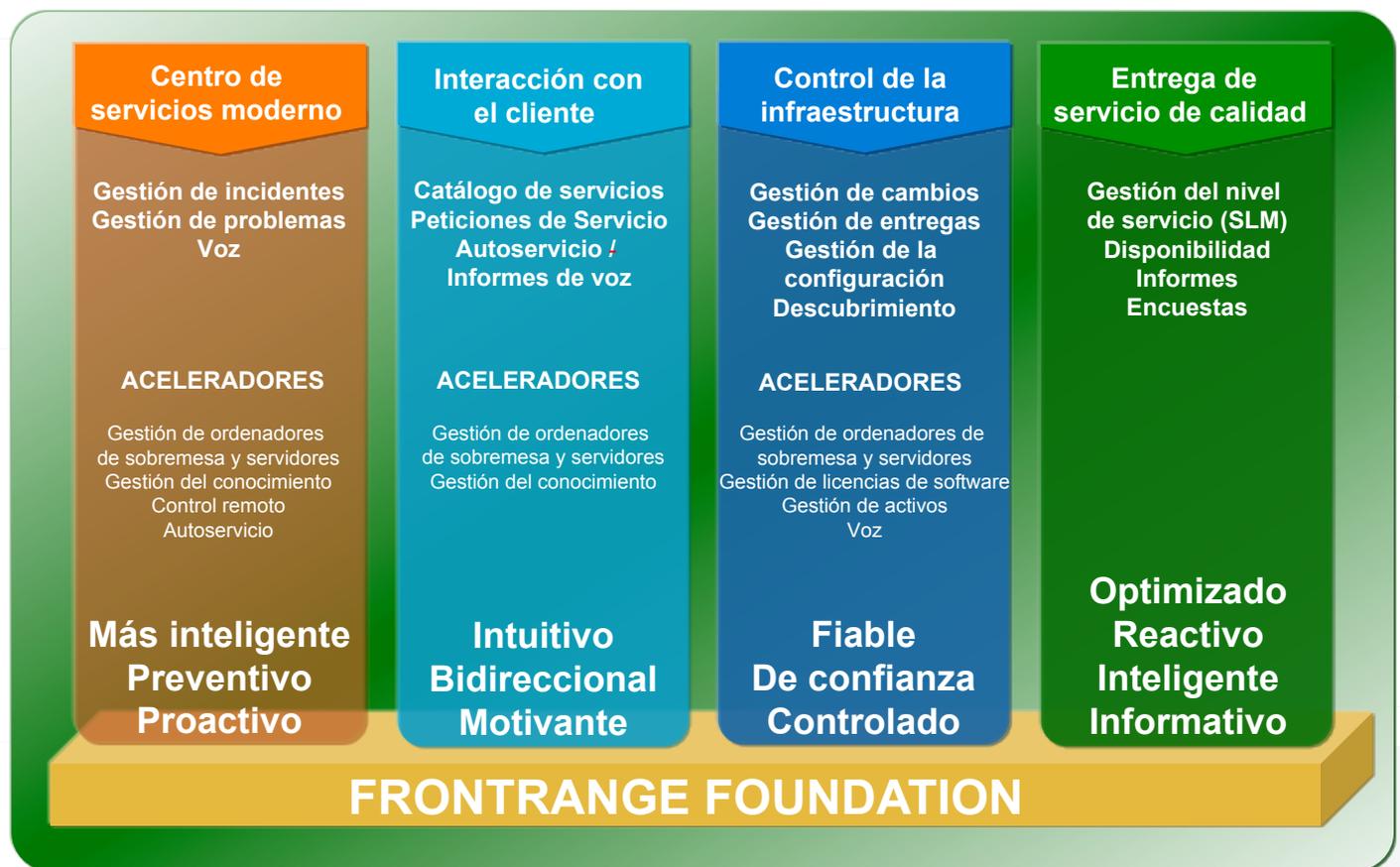
La respuesta es IT Service Management (ITSM) de FrontRange. Nuestro moderno enfoque en la gestión de servicios combina procesos basados en las mejores prácticas para acelerar la alineación de TI y el resto de la empresa con herramientas configurables para gestionar la infraestructura y controlar costes. Con FrontRange ITSM tiene la solución completa que necesita para entregar de manera rentable servicios que refuerzan el valor de negocio.

## Modernización de la gestión de servicios

FrontRange ITSM está marcando el inicio de una era moderna en la gestión de servicios. Cada aspecto de la solución está diseñado para alinear rápidamente sus servicios de TI con el negocio. Automatizaciones predefinidas hacen a los procesos más inteligentes con un flujo de trabajo que se anticipa a las necesidades de analistas y clientes. La información correcta se va revelando progresivamente a medida que avanza el flujo de trabajo, eliminando conjeturas en cada paso para guiar con habilidad la experiencia del usuario.

La plataforma FrontRange Foundation hace todo esto posible. Desarrollada desde el inicio sobre una arquitectura moderna orientada a servicios, ofrece un entorno ágil de desarrollo y

personalización. Es configurable, por lo que puede ajustar a medida los módulos FrontRange de forma rápida y rentable para satisfacer sus objetivos estratégicos de negocio. Y es ampliable, por lo que puede crear o integrar aplicaciones en una fracción de tiempo y costes asociados con otras soluciones. Es el Foundation lo que necesita para entregar, administrar y optimizar los servicios de TI para que sigan siendo relevantes para su negocio. FrontRange Foundation posibilita la gestión moderna de los servicios.



The screenshot displays the FrontRange ITSM interface for incident 10219 (Resolved). The interface includes a navigation bar with options like Change, Configuration, Incident, Request Fulfillment, Problem, Release, Availability, Assets, and Knowledge. Below the navigation bar, there's a search bar and a list of actions such as Create Task, Link Inventory Item, Create Note, Add Attachment, Create Problem, Create Announcement, and Create FAQ. The incident details section shows the customer name as Chris Manager, location as US - Dublin, and email as rwilson@demo.com. The incident description is 'email issue'. The status is Resolved, and the priority is 3. The resolution target is also visible. The sidebar on the right shows search results for 'email', including incident summaries and knowledge articles.

Módulo de gestión de incidentes ITSM

## Modernización del centro de servicios

### Más inteligente

FrontRange está modernizando el centro de servicios para que pueda convertirse en un proveedor de servicios real para la empresa. Casi todos los procesos imaginables se han automatizado con plantillas contrastadas basadas en las mejores prácticas. Dado que el flujo de trabajo predefinido se anticipa a lo que los usuarios necesitan, los procesos son más inteligentes con FrontRange ITSM. Sólo se presenta información que es importante para el flujo de trabajo, lo cual reduce la confusión e impulsa la productividad.

### Preventivo

Evitar que los problemas se produzcan por primera vez le ayudará a forjar una reputación del servicio positiva con el negocio. Las tendencias proactivas de problemas con FrontRange le permiten identificar y abordar los problemas potenciales antes de que afecten a los clientes.

### Proactivo

Cuando ocurren problemas, puede comunicarse con los clientes de forma proactiva mediante un soporte habilitado por voz de "nivel cero". Difundir mensajes de alerta e interrupciones de servicio a los clientes les permite saber que está controlando el problema. Cuando se restablece el servicio, FrontRange envía actualizaciones automáticas, cerrando con éxito el bucle con los clientes. Dado que FrontRange ha sido pionera en el centro de servicios habilitado por voz, puede capacitar a los clientes para que registren y cierren automáticamente los incidentes mediante indicaciones de voz intuitivas. Estas automatizaciones entrantes y salientes no sólo reducen el volumen de llamadas y reducen costes, sino que mejoran la comunicación y la satisfacción de los clientes.

### SOLUCIÓN DE CENTRO DE SERVICIOS MODERNO

Los módulos del centro de servicios moderno incluyen Gestión de incidentes, Gestión de problemas y Voz. Para aumentar la velocidad, considere añadir los siguientes módulos Aceleradores:

#### Gestión del conocimiento:

Minimice escalados y elimine esfuerzos duplicados ofreciendo a los analistas una única fuente de soluciones fiables.

#### Gestión de ordenadores de sobremesa y servidores:

Acelere las capacidades de diagnóstico y reparación permitiendo al analista del centro de servicios restaurar rápidamente los servicios.

#### Control remoto:

Reduzca la frustración de los clientes e impulse la resolución en la primera llamada solucionando problemas sin salir del centro de servicios.

#### Autoservicio:

Rebaje drásticamente el volumen de llamadas y los costes asociados capacitando a los clientes a que registren los incidentes y solucionen los problemas por sí mismos.

# Transformación de la interacción con los clientes

## Abierto

Una moderna gestión de servicios requiere de una comunicación clara y una interacción fluida con los clientes. Dado que FrontRange tiene una plataforma completa para la interacción multicanal, puede transformar la forma en que los clientes interactúan con usted online, por teléfono y a través del correo electrónico. Con FrontRange están abiertas todas las líneas de comunicación.

## Intuitivo

La mejor experiencia del cliente se inicia en el portal de auto-servicio (self-service). Este entorno de fácil uso para el usuario proporciona una tienda única para todo lo relacionado con los servicios, desde preguntas frecuentes y anuncios de difusión, hasta la solicitud de servicios y seguimiento de su estado. Una interfaz atractiva guía a los clientes a través de los procesos de petición de servicio y de autoayuda. Los clientes pueden explorar el catálogo de servicios para ver las descripciones de los servicios, plazos de entrega previstos y costes asociados bajo una única vista. Esta información se presenta con una vista resumen preliminar antes de enviar la solicitud. La total transparencia aumenta la confianza de los clientes de servirse ellos mismos en lugar de llamar al centro de servicios.

## Bidireccional

Pero si los clientes se atascan intentando solicitar un servicio o solucionar un problema por su cuenta, FrontRange ofrece una opción fluida para acceder al centro de servicios con capacidades de tipo "clic para llamar". Si se precisa más información para cerrar un problema o procesar una solicitud, las entradas de registro facilitan de manera eficiente la comunicación bidireccional con el cliente.

*"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 la empresa."*

**Shuba Raniga**

Gestor de Servicios de TI, The Warehouse Group

## Motivante

FrontRange pone el poder de diseñar servicios en manos de usuarios no técnicos. Nuestra solución Service Catalog permite a los directores de unidades de negocio y proveedores de servicios crear definiciones de servicio, diseñar flujos de peticiones de servicio y publicar servicios, todo ello bajo una interfaz intuitiva del tipo "arrastrar y soltar".

## SOLUCIÓN DE INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES

Los módulos de interacción con los clientes incluyen Catálogo de Servicios, auto-servicio (self-service) e Informes.

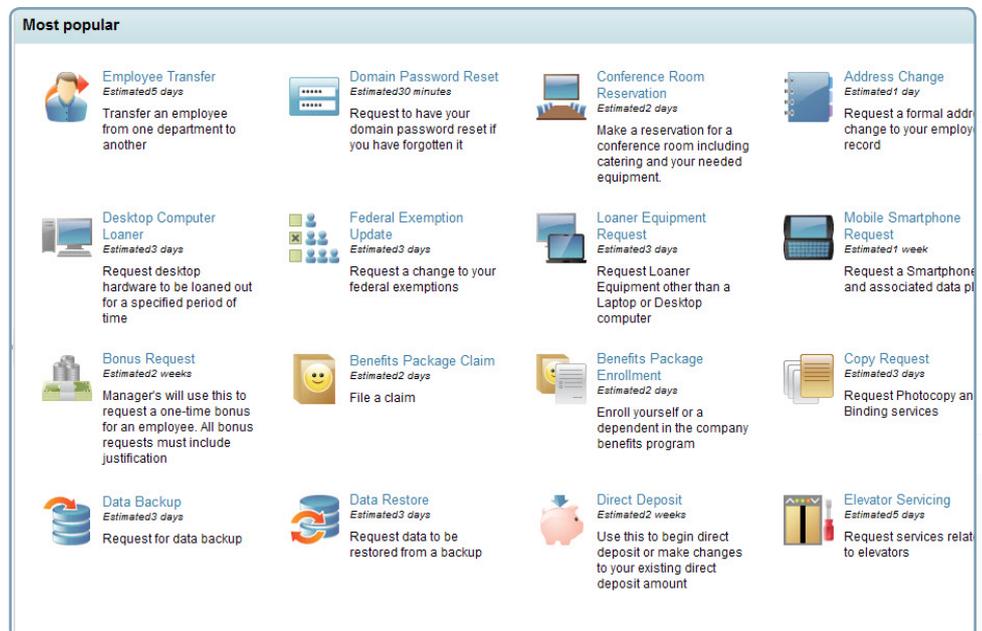
Para aumentar la velocidad, considere la adición de los siguientes módulos Aceleradores:

### Gestión del conocimiento:

Enriquezca la autoayuda con una base de conocimientos estructurada y federada que aprovecha valoraciones sobre relevancia.

### Gestión de ordenadores de sobremesa y servidores:

Acelere la entrega de servicios y ahorre dinero automatizando la solicitud y el aprovisionamiento de solicitudes de servicio estándar.



Catálogo de servicios

## Tomar el control de la infraestructura de TI

### Fiable

Para entregar unos servicios fiables a sus clientes necesita una infraestructura de TI fiable. FrontRange ITSM le permite tomar el control de su infraestructura combinando plantillas basadas en las mejores prácticas para el proceso integral de cambios-versiones-configuración-detección con herramientas para supervisar y gestionar fácilmente los activos. Desde una ubicación central, puede mantener la salud global de su infraestructura mejorando la fiabilidad de los servicios.

### De confianza

FrontRange elimina silos gracias a plantillas contrastadas basadas en las mejores prácticas para procesos interoperables que están certificadas por Pink Elephant compatibles con ITIL. Las automatizaciones predefinidas hacen más inteligentes los procesos con un flujo de trabajo que muestra las acciones necesarias dentro del contexto de cada paso. Dado que FrontRange guía con habilidad durante todo el proceso, puede inyectar gobernanza y control sin añadir fricción a la entrega de servicios.

### Controlado

Cuando implementa cambios en su infraestructura, puede introducir riesgo en la entrega de servicios. FrontRange ITSM le ayuda a minimizar la interrupción del negocio con una visión 360 grados de todos los componentes críticos de TI que afectan a un servicio. Puede realizar una evaluación instantánea antes de iniciar el cambio y luego utilizar flujos de trabajo preintegrados para hacer más eficiente la aprobación multinivel del Comité de Cambios (CAB). Con la gestión de cambios de FrontRange ITSM puede aprobar y publicar cambios de forma controlada para brindar una experiencia de servicio superior a sus clientes.

*“Teníamos que mejorar las mejores prácticas en gestión del inventario, incidentes y cambios. Todos los módulos de ITSM asociados hacen de éste un sistema robusto y escalable que podemos desarrollar.”*

**Rod Smith**

Director de TI y servicios de red, Hospital Infantil de Arkansas

### SOLUCIÓN DE CONTROL DE LA INFRAESTRUCTURA

Los módulos de control de la infraestructura incluyen Gestión de cambios, Gestión de entregas, Gestión de la configuración y Descubrimiento.

Para aumentar la velocidad, considere la adición de los siguientes módulos Aceleradores:

#### Voz –

Acelere los procesos de gestión del cambio con una automatización basada en voz para notificación y aprobación por el CAB.

#### Gestión de activos:

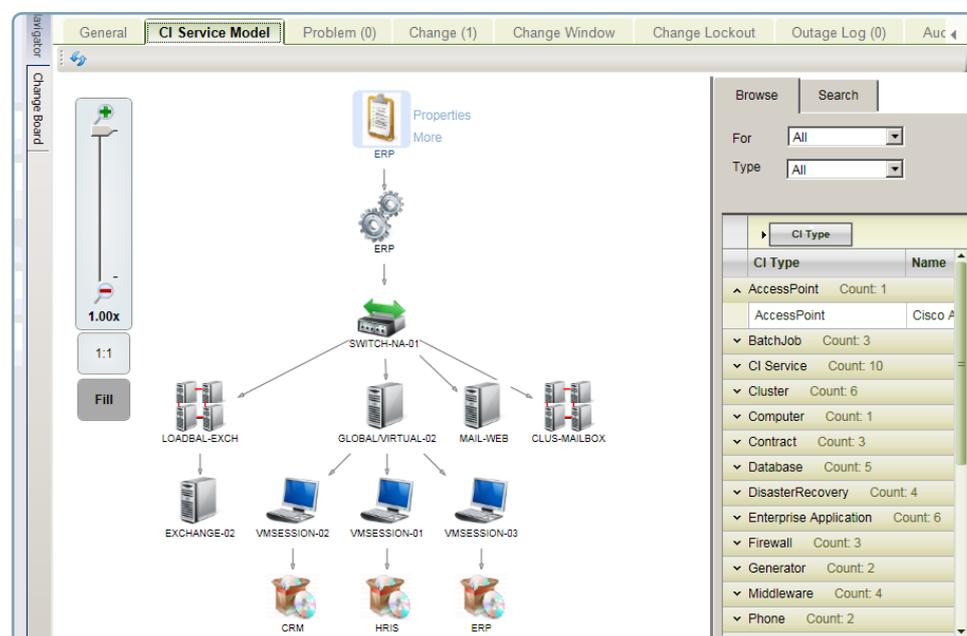
Reduzca costes y mejore la conformidad con la normativa bajo una vista en tiempo real de todo el hardware y el software de su red.

#### Gestión de ordenadores de sobremesa y servidores:

Acelere y controle la ejecución de versiones con distribución masiva y aprovisionamiento automatizado de software.

#### Gestión de licencias de software:

Optimice el gasto de software y reduzca el riesgo de conformidad con la normativa con métricas de uso de software en tiempo real.



Mapa de servicios de ITSM

## Salvaguardando la calidad del servicio

### Optimizado

FrontRange ITSM le permite medir la calidad real de la entrega de servicios frente a parámetros de referencia y métricas de disponibilidad para cada componente dentro de un servicio. Nuestras capacidades analíticas robustas le permiten determinar dónde mejorará y transformará el servicio de negocio global, por lo que puede optimizar la productividad, el rendimiento y la calidad.

### Reactivo

Con FrontRange ITSM, nunca le cogerán desprevenido. Las expectativas de la empresa se traducen en acuerdos de nivel de servicio que se supervisan activamente con la gestión de la disponibilidad de FrontRange ITSM. Dado que las alertas se vinculan a nuestra plataforma de interacción, antes de que un servicio incumpla el umbral establecido se notifica de manera proactiva a las personas adecuadas con suficientes datos para que tomen todas las medidas correctivas correctas. Asimismo, los clientes reciben alertas proactivas para que puedan regular el consumo antes de agotar su presupuesto.

### Inteligente

Puede mantenerse al tanto de los compromisos con la generación de informes desde el cuadro de mando integral sobre con indicadores claves de rendimiento (KPI) de productividad, calidad, finanzas y operativos. No hay necesidad de buscar información. FrontRange ITSM le ofrece inteligentemente el nivel adecuado de detalle bajo el contexto de sus funciones. Con información accionable a su alcance, puede optimizar los servicios para mejorar continuamente la calidad.

### Informativo

Teniendo presente la mejora continua, puede realizar encuestas a los clientes para tener una visión cualitativa en relación a la calidad del servicio prestada. Puede presentar los resultados por servicio, departamento o analista individual.

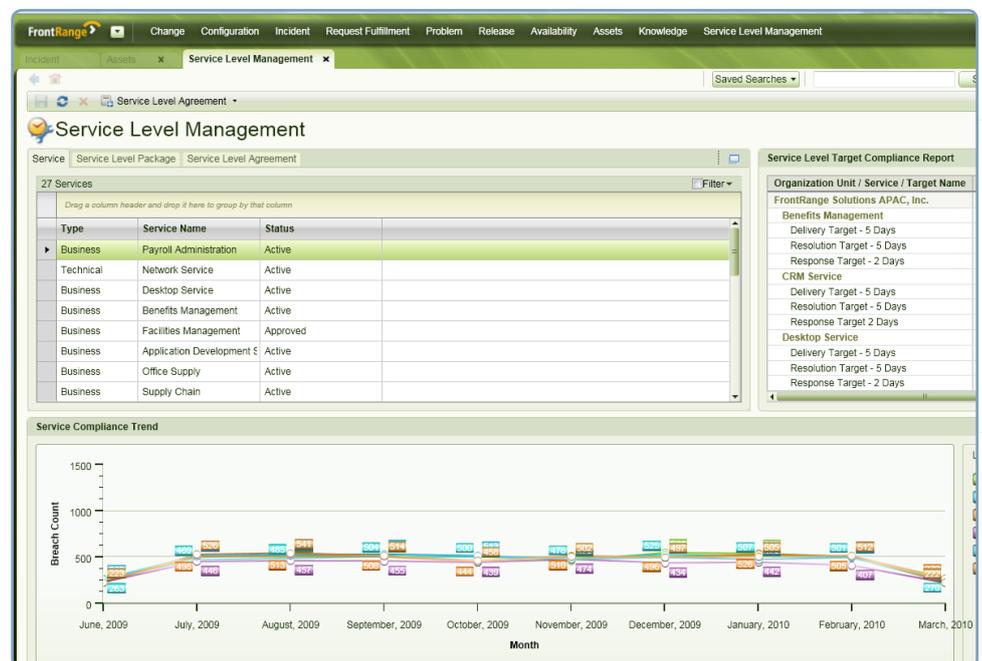
*"Estamos seguros de que el enfoque modular e integrado de FrontRange nos brindará la flexibilidad y agilidad que necesitamos para respaldar una diferenciación real en la entrega de calidad de servicio."*

**Julie Jakings**

Director de soporte de sistemas de TI, Berwin Leighton Paisner (BLP)

### SOLUCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Los módulos de calidad de servicio incluyen Gestión del nivel de servicio, Gestión de la disponibilidad, Informes y Encuestas.



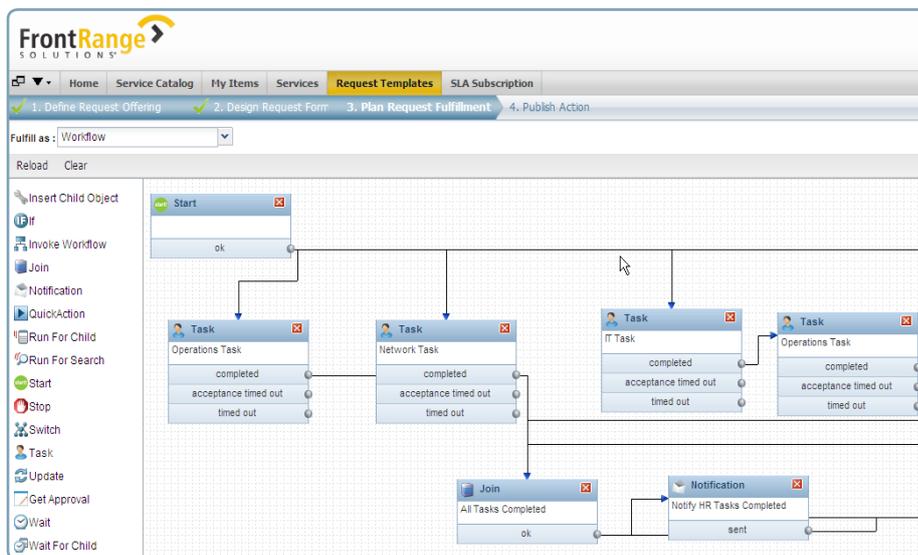
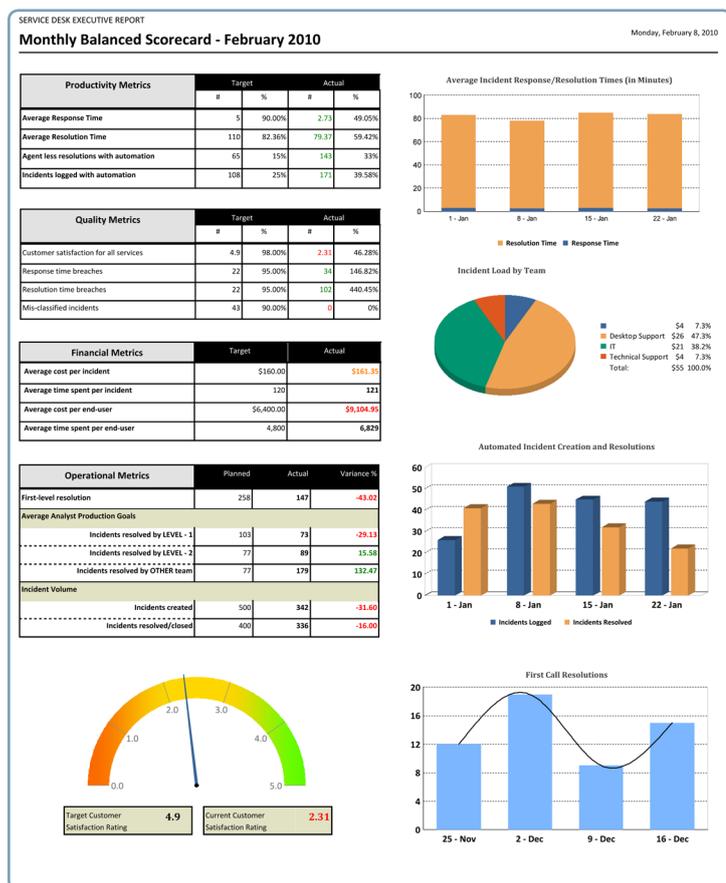
Estadísticas y tendencias de la gestión del nivel de servicio

# Avanzando en la agilidad empresarial

FrontRange Foundation se ha desarrollado desde el inicio sobre una arquitectura orientada a servicios (SOA) que aprovecha estándares abiertos. Ofrece una plataforma ágil de desarrollo y personalización permitiéndola adaptarla rápidamente en base a los módulos de FrontRange ITSM para satisfacer sus necesidades empresariales únicas o para desarrollar e integrar aplicaciones adicionales desde cero.

## Cuadros de mando y generación de informes

FrontRange ITSM le ayuda a mantenerse al tanto de los compromisos y la calidad del servicio con cuadros de mando en tiempo real y generación de informes para disponer de indicadores claves de rendimiento (KPI) de productividad, calidad, finanzas y operativos. Elija qué desea visualizar en para cada rol entre una extensa lista de métricas predefinidas. Luego deje que los usuarios personalicen sus vistas con herramientas del tipo "arrastrar y soltar".



Diseñador de flujos de trabajo

## Automatización de flujos de trabajo

FrontRange ITSM le capacita para liberar a los usuarios no técnicos de la dependencia de los programadores para diseñar y automatizar flujos de trabajo. Los usuarios pueden automatizar los procesos empresariales o diseñar los flujos de trabajo de los servicios mediante una interfaz gráfica intuitiva.

## Integración

Puede crear de forma rápida y sencilla vínculos de integración robustos entre las aplicaciones FrontRange y los sistemas y fuentes de datos existentes con un sistema de mensajería estándar del sector que transforma los datos y garantiza la entrega. Los mensajes se procesan desde aplicaciones internas y externas mediante MSMQ, HTTP POST, XML y SOAP, se publican en los formatos XML y XSLT (estándares del sector) y se entregan de forma segura a los sistemas de suscripción a través de conexiones HTTP.

## Desarrollo de aplicaciones

Con FrontRange Foundation, puede crear aplicaciones en una fracción de tiempo y costes mínimos asociados con otras soluciones. La arquitectura de tres niveles creada en Microsoft® .Net Framework aprovecha un conjunto de funciones empresariales compartidas y un modelo de datos común. Dado que se basa en metadatos, el Foundation proporciona una forma inteligente de crear y definir rápidamente campos, reglas de negocio, definiciones de datos, validaciones, relaciones entre objetos de negocios y atributos.

## Acerca de FrontRange Solutions

FrontRange Solutions desarrolla soluciones galardonadas que son utilizadas por más de 130.000 empresas y más de 1,2 millones de usuarios en todo el mundo para gestionar una amplia variedad de relaciones empresariales y proporcionar un servicio excepcional. La familia de productos de FrontRange ha sido diseñada específicamente para las medianas y grandes empresas, así como para empresas distribuidas. Incluye:

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

Desktop and Server Management con 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 los agentes, así como racionalizar las comunicaciones y el servicio con los clientes.

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

## Acelerando la velocidad empresarial

Dado que FrontRange ITSM comparte una plataforma arquitectural común al resto de soluciones empresariales de FrontRange, los usuarios pueden acceder a un número insuperable de funcionalidades. Puede añadir sin problemas los módulos Desktop and Server Management (Gestión de ordenadores de sobremesa y servidores), Asset Management (Gestión de activos) u otras aplicaciones de FrontRange para acelerar la velocidad empresarial de su iniciativa de gestión de servicios.

### Gestión del conocimiento

FrontRange ha fortificado sus capacidades de gestión del conocimiento con un nivel más profundo de relevancia contextual. Artículos y sugerencias para solucionar problemas ofrecen nuevas calificaciones de relevancia para guiar con habilidad a clientes y analistas a tratar de encontrar las respuestas más adecuadas.

### Autoservicio

FrontRange ITSM incluye un sofisticado portal de autoservicio (self-service) donde los clientes pueden ver los problemas activos y los cambios programados, registrar incidentes, buscar en la base de datos del conocimiento y solicitar servicios mediante una intuitiva interfaz del Catálogo de Servicios.

### Voz

FrontRange le permite ofrecer una mejor experiencia al cliente gracias a la capacidad de "voz" en su centro de servicios. Mejore la gestión de llamadas con IVR (sistema de respuesta por voz interactiva), enrutamiento basado en habilidades y despliegues automáticos. Reduzca costes con la capacidad de "voz" para restablecer contraseñas, iniciar y aprobar solicitudes de cambios de TI y verificar el estado de las mismas.

### Gestión de activos

FrontRange le ayuda a reducir costes y mejorar el cumplimiento con una visión en tiempo real de todo el hardware y el software en su red.

### Gestión de ordenadores de sobremesa y servidores

FrontRange le ayuda a reducir gastos de TI automatizando todos los procesos administrativos de la red, desde la implantación inicial a las operaciones diarias, pasando por el mantenimiento y la gestión de parches.

### Gestión de licencias de software

FrontRange simplifica radicalmente la tarea de gestionar los activos y licencias de software con una única solución para detectar software en la red, registrar y validar derechos de licencia y crear una reconciliación dinámica adecuada.