

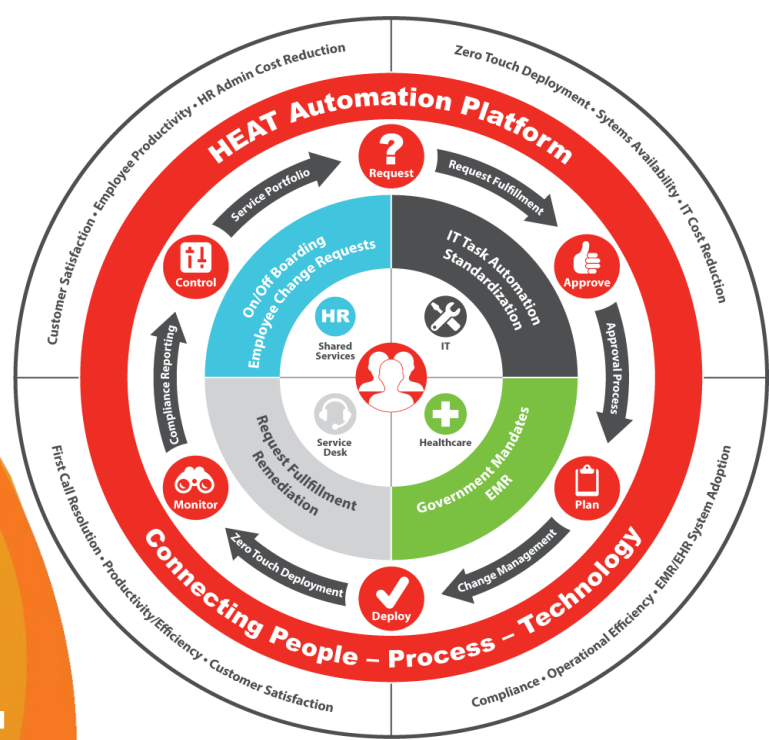
HEAT Service Management es una solución integral, modular y completa para la gestión del ciclo de vida de servicios TI. Cada aspecto de la solución está diseñado para alinear los objetivos de TI con el negocio.

Se trata de aprovechar las mejores prácticas para conseguir una mejor integración de TI en la empresa. HEAT Service Management contribuye a que TI adquiriera un enfoque orientado al servicio y una visión alineada con el negocio para la gestión de los servicios empresariales.

HEAT SERVICE MANAGEMENT

HEAT Service Management está modernizando el Service Desk para que pueda llegar a ser un eficiente proveedor de servicios para el negocio. Todos los procesos se han automatizado bajo las mejores prácticas de TI.

Una moderna gestión de servicios requiere una clara comunicación y fluida interacción con el cliente. HEAT Service Management ofrece una plataforma multicanal: portal web, teléfono, correo electrónico...



HEAT Service Management ayuda, por un lado, a mejorar la calidad del servicio y, por otro, a contener costes. Gracias a su combinación única de capacidades de automatización de procesos, gestión del ciclo de vida del servicio, Self-Service avanzado y paneles de control personalizables, HEAT Service Management es la herramienta necesaria para controlar y gestionar de manera proactiva los costes del servicio.

La facilidad de implementación de la solución significa una inmediata creación de valor y un rápido retorno de inversión.

ITSM ON PREMISE, CLOUD O HÍBRIDO

HEAT Service Management dispone de una solución Enterprise que puede ser configurada para adaptarse a los procesos de negocio definidos por ITSM, proporcionando así la máxima flexibilidad y un punto de partida para reducir significativamente el esfuerzo de configuración.

La facilidad de implementación de la solución, tanto en modo on-premise, cloud o híbrida, significa una creación inmediata de valor al negocio y un retorno de inversión rápido.

Pink Elephant Inc, ha certificado a HEAT Service Management en base a su programa PinkVERIFY en los siguientes 13 procesos de ITIL:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Request Fulfillment
- Release and Deployment Management
- Service Asset and Configuration Management
- Service Level Management
- Service Catalog Management
- Service Portfolio Management
- Knowledge Management
- Availability Management
- Event Management
- Financial Management

ALTA CAPACIDAD DE GESTIÓN, ANÁLISIS Y PERSONALIZACIÓN

HEAT Service Management ayuda a mantener el pulso en la calidad del servicio mediante sus cuadros de mando, totalmente personalizables para cada rol, mostrando información sobre rendimiento, calidad, operación, costes financieros... en tiempo real.

No requiere conocimientos especializados de programación para su configuración puesto que proporciona asistentes y entornos de diseño "arrastrar-soltar" que simplifican su configuración, posibilitando que las organizaciones de TI consigan mejorar la eficiencia, reducir costes y aumentar la calidad general de los servicios adaptándose a los objetivos estratégicos empresariales.

HEAT Service Management es una **solución de HEAT Software**. Las soluciones de HEAT Software, referentes en todo el mundo, han mejorado la forma en el que se gestionan y operan servicios TI de miles de organizaciones, así como la mantenibilidad y mejora de los mismos. OVERTI en su condición de Partner Iberia de HEAT Software distribuye e implanta esta solución.



OVERTI. CONSULTORÍA Y SOLUCIONES

Mostrar Incidentes abiertos (103 registros de búsqueda en 33 Grupos)

↑ Vista de lista Nuevo Incidente Guardar Actualizar Fijar Marcar borrado Asignar Incidencia Registrar incidente copia de seguridad Duplicar incidente Añadir

Incidencia: 114444 (Asignado)

Usuario: Informado por: Objetivo de respuesta: Cumplido

Ubicación: Ubicación: Objetivo de resolución: 3/11/15 11:44
27 segundos restantes para 2º escalado

Objetivo de resolución:

Detalles | Historial de actividades (8) | Tarea (2) | Problema | Cambio (0) | Incidentes Relacionados (0) | CI (0) | Adjuntos (8) | Historial de auditoría (17) | Historial de auditoría 2 (14)

Origen: Correo electrónico
Servicio:
Tipo: Petición de Servicio
Categoría:

Incidente Grave Incidente de Seguridad

Impacto: Medio
Urgencia: Medio **Prioridad 3**

Equipo: Soporte N1
Propietario:
Estado: Asignado

Resumen: Revisión equipo
Descripción: En el último informe mensual del antivirus, se han detectado numerosos virus en el equipo y han sido omitidos por el antivirus. Sería conveniente revisar este equipo.

Creado por: Email Listener Et: 2/11/2015 11:44
Modificado por: Et: 2/11/2015 15:38

Síntomas:

Incidente Colateral: Resolución 1ª llamada WorkAround

Fecha de resolución:

Resolución: no está en su puesto. Realizo un cambio de usuario e inicio como administrador local. Ejecuto análisis con malwarebytes y nod32 online. Adjunto log malwarebytes - nod32 online no encuentra amenazas

OVERTI combina de forma eficiente las mejores prácticas y marcos en gestión en ITSM (ISO 20000, ITIL, COBIT, etc...) y gestión de requisitos (ISO 29148) soportadas sobre aplicaciones parametrizables, customizables, dinámicas y competitivas, que persiguen la máxima eficacia y eficiencia, la reducción de costes y el incremento de la calidad general de los servicios, productos y proyectos de nuestros clientes.

OVERTI, ofrece servicios de consultoría y soluciones para la mejora de procesos en diversas áreas, especialmente en actividades relacionadas con la gestión de requisitos, así como en procesos para la Gestión de Servicios TI.



C/ Margarita Salas 16, 2ª Planta
Parque Tecnológico Legatec
Madrid – Leganés 28919
(+34) 91 146 00 30
www.overti.es
info@overti.es