



® **attend** 
CARING FOR YOUR SERVICE

Un modelo para
la Gestión del Servicio

GUÍA DE PRODUCTO



® **attend** 
STANDARD

® **attend** 
PROFESSIONAL

® **attend** 
HOSTED SERVICES

01

¿Qué propició el nacimiento de attend®?



Historia del Help Desk en nuestro país

En el año 1992 Infolan introdujo, de la mano de fabricantes ingleses y norteamericanos, el término del Help Desk en nuestro país, bajo el paraguas de herramientas dedicadas a la gestión de incidencias en los departamentos de IT. En aquellos tiempos, hablarle del concepto Help Desk a las compañías era muy complejo porque el seguimiento de los problemas se seguía, muy comúnmente, en un registro con bolígrafo y papel.

El problema residía en que las peticiones de nuestros clientes, de nuestro mercado, eran atendidas por estos fabricantes, pero difícilmente satisfechas, porque nuestro país nunca era prioritario al lado de otros mercados mucho más maduros. Esta es la razón por la que en el año 2000 y tras dos años de desarrollos, nos introdujimos en el mercado local con una solución propia: attend®. Así pudimos comprometernos con las necesidades de nuestros clientes, a los que atendíamos para que la herramienta cubriera sus especificaciones.

attend® es la consecuencia de muchos años de experiencia directa con nuestros clientes, a los cuales les hemos aportado nuestro conocimiento y ellos nos han aportado montones de ideas que han acabado recalando en el estándar de nuestra solución. Así reconocemos que attend® es una solución llevada a cabo con la aportación de mucha gente que nos ha ayudado con sus ideas y sugerencias.

La gestión del servicio, ...más allá del Help Desk

Llegó un momento en el que observamos que la resolución de incidencias no se circunscribe únicamente al entorno de IT: existen otras áreas de las compañías y otros sectores diferentes al tecnológico que también prestan servicios a terceros, como por ejemplo Recursos Humanos, Logística, Distribución... Pero la problemática es, si no igual, muy parecida.

attend® pasó a convertirse, de una solución de Help Desk, a una solución para la Gestión del Servicio, construyéndose para ello una plataforma estándar y extremadamente flexible, que permite adaptar la solución a diferentes ámbitos, sin necesidad de desarrollar nuevos módulos.

attend® es la respuesta a muchos años de experiencia

Actualmente con attend® podemos dar solución a entornos diferentes donde se deba prestar servicios a terceros. No en vano, a los casi nueve años de vida hay que sumarles otros tantos con la experiencia de otros productos foráneos y con el conocimiento a fondo de muchos centros de atención a usuarios diseñados y puestos en marcha por Infolan.

Esto nos ha permitido adaptar attend® bajo las normativas competentes en cada momento, como ITIL en el caso del Help Desk.

¿A quién va dirigido?

attend® nació como herramienta de Help Desk, y por esta razón va dirigido a departamentos de IT y a empresas de servicios del sector.

Pero gracias a su modularidad y flexibilidad, attend® es la solución ideal para cualquier entidad u organización que preste servicios a terceros, internos o externos.

Atender
Informar
Analizar
Solucionar
Reportar
Decidir

02

Funcionalidades

attend® Professional y Standard

attend® proporciona las siguientes funcionalidades:

- Gestión de tickets
- Inventario
- Gestión de costes
- Gestión de proyectos
- Calidad del servicio
- Extensión de funcionalidad para PDA
- Gestión para aprobación de circuito de compras
- Gestión avanzada de tareas: contratación de personal, seguimiento campañas de marketing...

Debido a que no todos los clientes tienen las mismas necesidades y que algunos no tienen por qué usar toda su funcionalidad, attend® presenta dos modos de presentación:

- **attend® Standard:** gestión básica de tickets
- **attend® Professional:** gestión avanzada de tickets, integración con aplicaciones de terceros y posibilidad de desarrollar nuevos específicos (plug-in's).



¿Podemos añadirle funcionalidad (plug-in's) a attend®?

Por descontado. La diferencia con herramientas de otros fabricantes es esta: la capacidad para desarrollar cualquier funcionalidad que nuestra solución no contemple, garantizando futuras actualizaciones.

Solución para alquiler: attend® Hosted Services

Si Vd. no desea incrementar la inversión inicial de la puesta en marcha de attend® adquiriendo hardware y software adicional, le recomendamos la contratación de una **versión en alquiler, attend® Hosted Services, disponible con conexión a Internet y navegador**. No habrá inversión en hardware ni en software, ni en contratos de mantenimiento adicionales.

attend® Hosted Services incluye la misma funcionalidad que attend® Professional, con la única diferencia de estar alojado en un datacenter externo.

attend® Certified Solutions

Las attend® Certified Solutions son soluciones desarrolladas por nuestros Partners o por Infolan bajo la plataforma attend®, que por el alcance que prestan se han convertido en un vertical dentro de la Gestión del Servicio. Así, existen soluciones como por ejemplo:

- attend® HELP DESK ^{CS}
 - attend® CUSTOMER SERVICE ^{CS}
 - attend® BUILDING SERVICE ^{CS}
 - attend® COUNCIL ^{CS}
 - attend® ECO ^{CS}
 - attend® HR ^{CS}
 - attend® MONITOR ^{CS}
 - attend® ONE ^{CS}
 - attend® PROJECT ^{CS}
 - attend® SALES ^{CS}
-

Todos ellos utilizan la plataforma attend®, pero están pre-parametrizados para dar soluciones concretas. Otras soluciones se están construyendo y aparecerán en un plazo de tiempo no muy lejano, como por ejemplo attend® CRM.

03

Generalidades

100% web

attend® utiliza como cliente de acceso a la aplicación un navegador estándar como Internet Explorer o Mozilla. Se ha evitado el uso indiscriminado de controles ActiveX de manera que no existen problemas de integración y compatibilidad. Tanto el acceso por parte del usuario como por parte del administrador es a través de navegador web.

Integración con dispositivos móviles

attend® extiende su funcionalidad de dispositivos móviles que utilicen navegador web estándar adaptando el interfaz según normativas vigentes.

Integración con aplicaciones de terceros

attend® puede integrarse con cualquier aplicación del mercado que utilice base de datos estándar. Así, podremos conectar con el ERP, la herramienta de inventario automático, con LDAP, con Microsoft Project...

Integración con CTI's

Debido a la diversidad de centralitas telefónicas existentes en el mercado, nos adaptamos a cualquiera de ellas utilizando las API's propias de sus fabricantes.

04

Ámbitos de aplicación attend®

Ámbitos de aplicación de attend®

Dadas sus características y flexibilidad, en cualquier sector o departamento se puede aplicar attend®. Mostramos dónde se ha aplicado nuestra solución hasta ahora:

Sectores

- IT
- Post-venta
- Administración pública
- Industria
- Distribución
- Servicios
- Educación

Departamentos

- IT
- Recursos Humanos
- Marketing
- Logística
- Mantenimiento

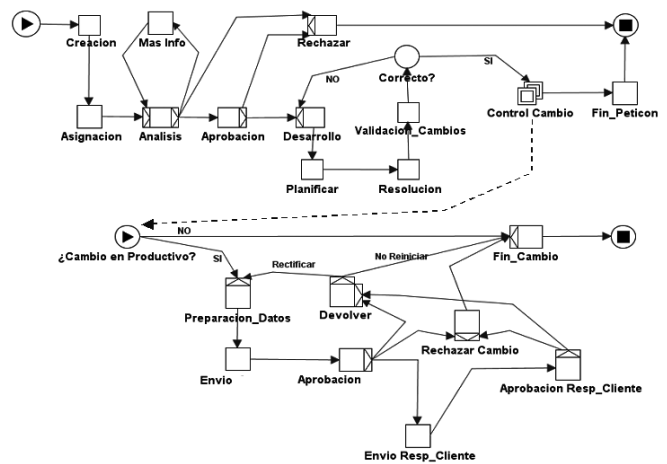
05

Requisitos para quien adquiere attend®

Perfil de compañía

Cualquier compañía u organización que preste servicios internos o externos puede gestionarlos a través de attend®. A menudo estas entidades utilizan la hoja de cálculo o una sencilla base de datos para el seguimiento de las incidencias, pero en la mayoría de los casos resulta insuficiente. Algunos clientes disponen de alguna solución menor, pero la situación se complica al momento de elaborar reports o de añadirle algún flujo que es necesario según el tipo de actividad.

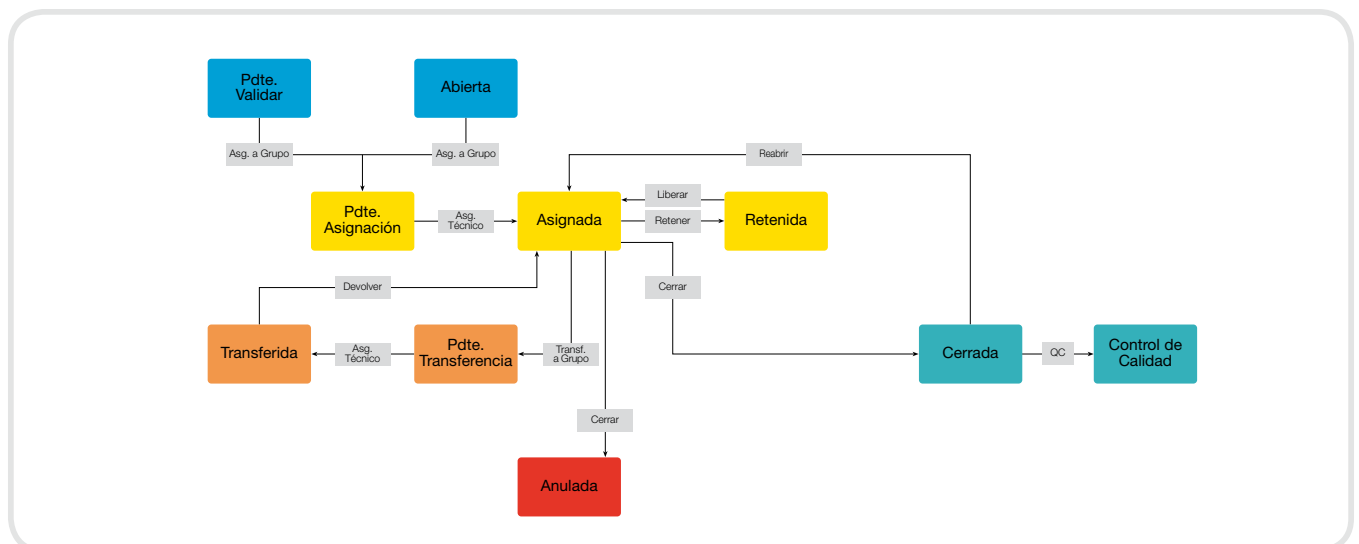
En la mayoría de los casos attend® se ajustará al negocio sin demasiados problemas. Y si no es así, nosotros se lo diremos: no nos interesan los proyectos que no garanticen el éxito de nuestros clientes.



Procesos actuales

Es posible que attend® se tenga que adaptar a los procesos de negocio actuales de su compañía. Nunca debe ocurrir al contrario, excepto en aquellos casos en los que la propia compañía pone en marcha por primera vez la Gestión del Servicio.

En cualquier caso, Infolan podrá colaborar en la definición de estos procesos para adaptarlos a las normativas vigentes y para obtener las métricas que permitan gestionar el cuadro de mando de la compañía.



Perfil técnico

El técnico, en en attend®, es una persona que conoce el proceso de negocio para la gestión del servicio de la compañía. Ello significa que **no se requieren perfiles con conocimiento tecnológico**. Un técnico es un usuario que modifica tickets.

El **administrador de attend®** es un perfil que tampoco requiere conocimientos tecnológicos, pero sí de procesos y de cómo adaptarlos a la solución cuando dichos procesos cambian en la compañía.

Requerimientos hardware y software

attend® funciona en plataforma Intel y en plataforma Linux, siempre desde el punto de vista de servidor.

Así mismo, requiere acceso a una base de datos estándar del mercado (Oracle, SQL Server, DB2, MySQL...) y un servidor de aplicación como Tomcat.



Adicionalmente, el servidor requerirá de Crystal Reports Developer para la creación de informes.

A nivel de cliente, el usuario sólo necesita un navegador web como Internet Explorer o Mozilla.

06

Política de Partners



attend® se comercializa a través de una red de Partners certificados: los **attend® Enterprise Partners**, los cuales han pasado un proceso de certificación que les permite implantar y asesorar nuestras soluciones, así como **desarrollar los plug-in's cuando el cliente los necesita**.

07

¿qué supone implantar attend®?

attend®, como cualquier otro tipo de soluciones de gestión, requiere ser analizado y planificado como un proyecto dentro de las compañías y organizaciones.

El “core Business” de las empresas debe seguir funcionando y no deseamos que su personal deba pasar por complicados aprendizajes para poner en marcha una solución software. Para ello es necesario planificar y coordinar el proyecto de Gestión del Servicio, donde los aspectos más relevantes son:

- Análisis de Requisitos (y diseño de un centro de soporte cuando es requerido)
- Formación
- Herramientas de informes
- Implantación

Servicios

En contra de lo que pudiera parecer y teniendo en cuenta la amplitud de funcionalidades que attend® ofrece, un proyecto básico de estas características puede estar rondando las 10 jornadas. Eso sí, se requiere soporte por parte del cliente pero con una dedicación no muy elevada.

A partir del Análisis de Requisitos, es posible que el proyecto se extienda si el proceso de Gestión del Servicio del cliente es complejo.

Licencias

Sólo el usuario técnico consume licencia. El usuario que recibe soporte (cliente) puede acceder para consultar el estado de sus tickets y en ningún caso consume licencia.

Tampoco se valida la instalación por el número de tickets a entrar, el cual puede ser ilimitado.

Las licencias son concurrentes, lo cual permite a los Centros de Soporte que trabajan con turnos no incrementar la

inversión, compartiendo licencias entre diferentes usuarios.

No existen packs de licencias y se pueden adquirir por el número exacto de accesos necesarios, pudiendo ampliar en cualquier momento y respetándose siempre el volumen total adquirido con anterioridad.

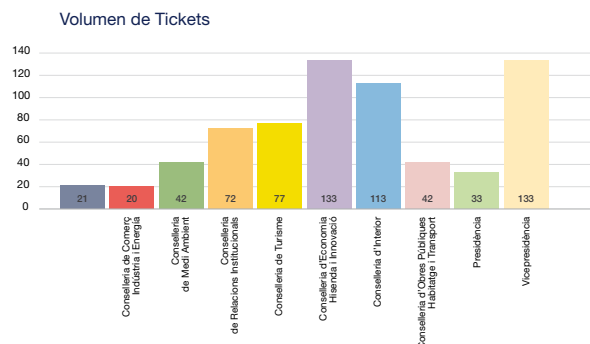
Software base

El software base requerido para implantar attend® en una compañía debe adquirirse aparte. Es necesario cómo mínimo un servidor, con sistema operativo, base de datos y servidor de aplicación.

Nada de esto es necesario si se contrata attend® Hosted Services.

Mantenimiento

Infolan dispone de contratos de mantenimiento para las versiones attend® Professional y attend® Standard, que garantizan el soporte a las incidencias propias del producto, tiempo de respuesta para las mismas, dan acceso a las actualizaciones del software sin coste adicional y permiten tener al día su instalación con total seguridad y tranquilidad.



¿Quién está utilizando attend®?

Agbar - Servicios Compartidos

B.Braun Medical

Grefusa

Grupo Uriach

IDEC (Institut d'Educació Continua)

Intermon Oxfam

Marítima del Mediterráneo

Médicos Sin Fronteras

Pierre Fabre

Port Aventura

Simon

Telenauto

 attend
CAREING FOR YOUR SERVICE

 **Infolan**

Rosselló, 484. 08025 Barcelona

Tel. +34 934 335 600 Fax +34 933 471 158

www.attend-solutions.com marketing@attend-solutions.com