

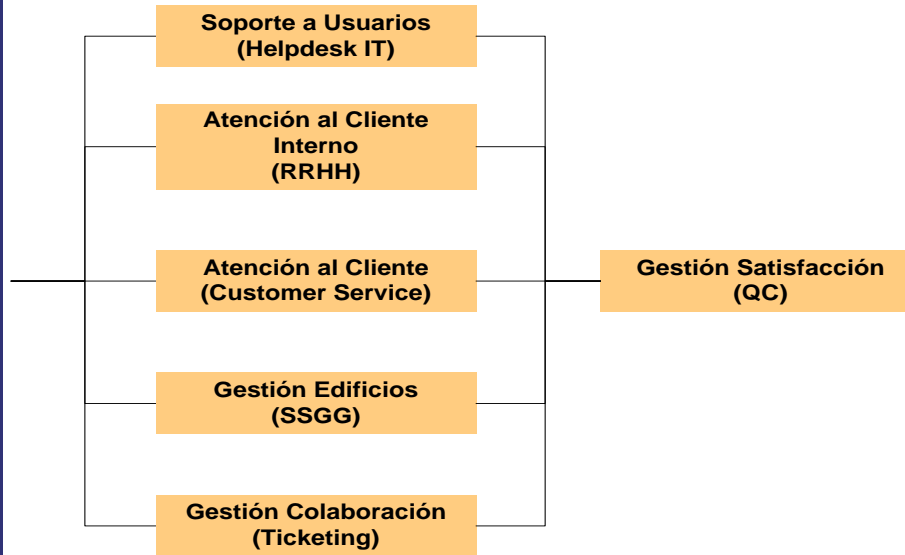


attend®: Enterprise Service Management

INFOLAN

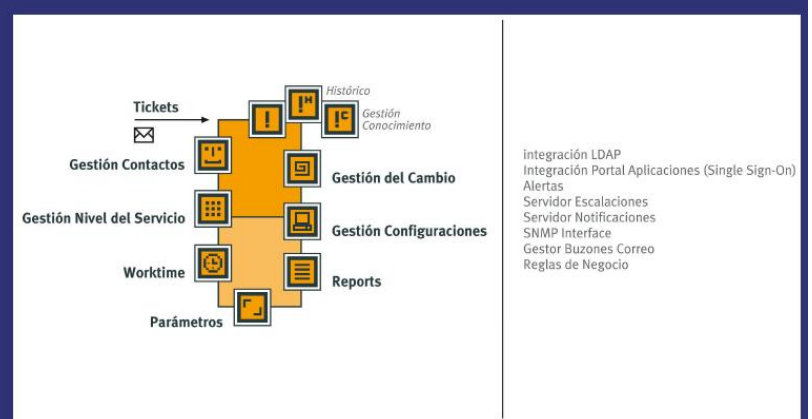
Caring for your service

- ✓ Incidencias
- ✓ Problemas
- ✓ Peticiones de Cambio
- ✓ Reclamaciones
- ✓ Repositorio de Activos
- ✓ Gestión Servicios
- ✓ Gestión Configuraciones
- ✓ Guión de Preguntas
- ✓ Grupos de Trabajo
- ✓ Mantenimiento Preventivo
- ✓ Asignaciones y Transferencias
- ✓ Cierre Automático
- ✓ Retenciones
- ✓ Imputación Dedicación
- ✓ Visibilidad de comentarios por Perfil
- ✓ Auditoria
- ✓ Biblioteca Documental
- ✓ Gestión SLA
- ✓ Histórico
- ✓ Conocimiento
- ✓ Indicadores de Seguimiento
- ✓ Indicadores de Cumplimiento



- ✓ Definición Preguntas
- ✓ Definición Bloques
- ✓ Definición Formularios
- ✓ eMailing de Encuesta Satisfacción
- ✓ Estadísticas

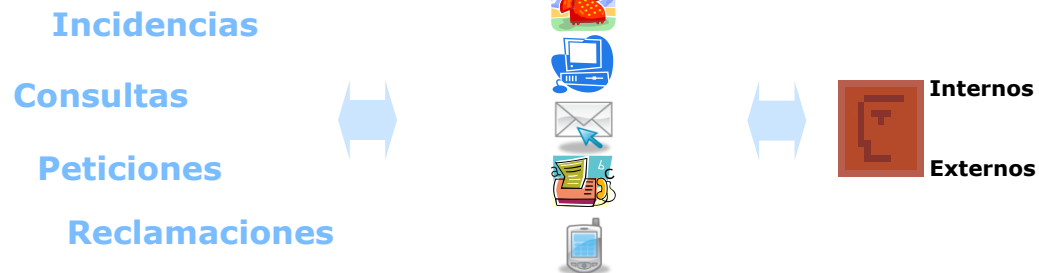
- 1 Atender
- 2 Informar
- 3 Analizar
- 4 Solucionar
- 5 Reportar
- 6 Decidir



Riqueza funcional

MUCHAS CARACTERÍSTICAS INCLUIDAS EN EL ESTANDAR

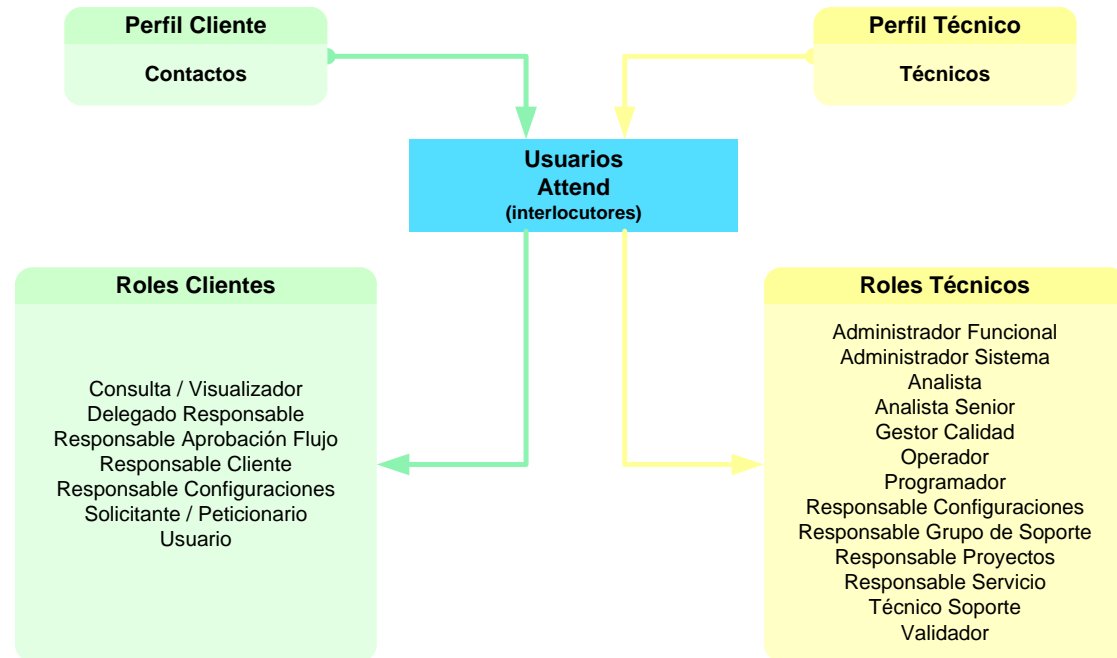
- . MULTI-IDIOMA
- . MULTI-EMPRESA
- . MULTI-CALENDARIO
- . GESTIÓN E-MAIL
- . NOTIFICACIONES
- . ESCALACIONES
- . DEFINICIÓN DE ROLES
- . DEFINICIÓN DE VISTAS
- . DEFINICIÓN REGLAS DE NEGOCIO
- . ACCESO WEB



Expansión

MUCHAS OPCIONES DE INTEGRACIÓN

- . DISPOSITIVOS MÓVILES
- . ACCESO DE CLIENTE LIBRE DE LICENCIA
- . INTEGRACIÓN DATOS
- . PORTAL DE APLICACIONES
- . CTI





¿Por qué attend?

CARACTERÍSTICAS DECISIVAS PARA SU ELECCIÓN COMO SOLUCIÓN DE GESTIÓN DEL SERVICIO

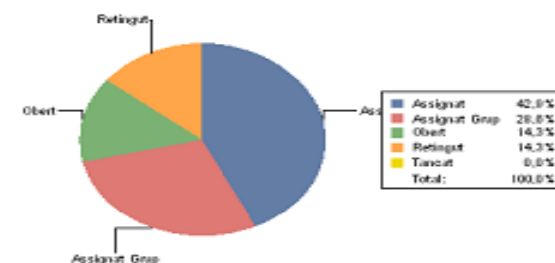
- . INFORMACIÓN CENTRALIZADA - Ventanilla Única
- . ADAPTABLE A CUALQUIER ÁREA FUNCIONAL DE LA EMPRESA - Gestión por centros de coste
- . MEJORA DE LA COMUNICACIÓN - Creación de diario y anotaciones durante el ciclo de vida de un ticket
- . MEJORA DEL NIVEL DE SERVICIO - Automatismos programables
- . FACILIDAD DE USO - Mínima dedicación en el aprendizaje de la herramienta
- . ACELERA LA RESOLUCIÓN DE PROCESOS
- . SEGUIMIENTO Y REDUCCIÓN DE COSTES
- . RÁPIDA IMPLANTACIÓN - Parametrización base disponible
- . COSTE DE PRODUCTO ASEQUIBLE

Incidencias

REGISTRO DIA EN CURSO

ENTRADOS:	0
ENTRADOS Y CERRADOS:	0
PENDIENTES:	0
TOTAL PENDIENTES:	7
PEND. FUERA PLAZO:	2
TOTAL CERRADOS HOY:	0

Proyectos Pendientes por Estado

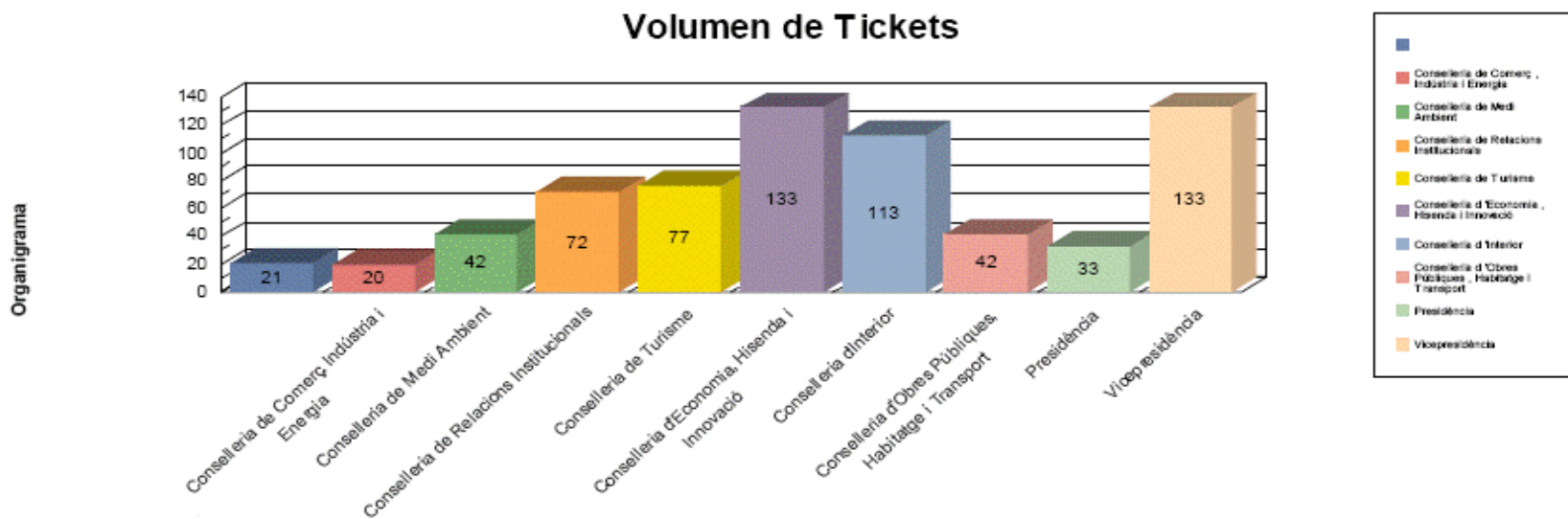


Cuadros de mando

PORQUE PARA CONTROLAR EL SERVICIO Y DECIDIR HAY QUE TENER LA INFORMACIÓN DE PRIMERA MANO

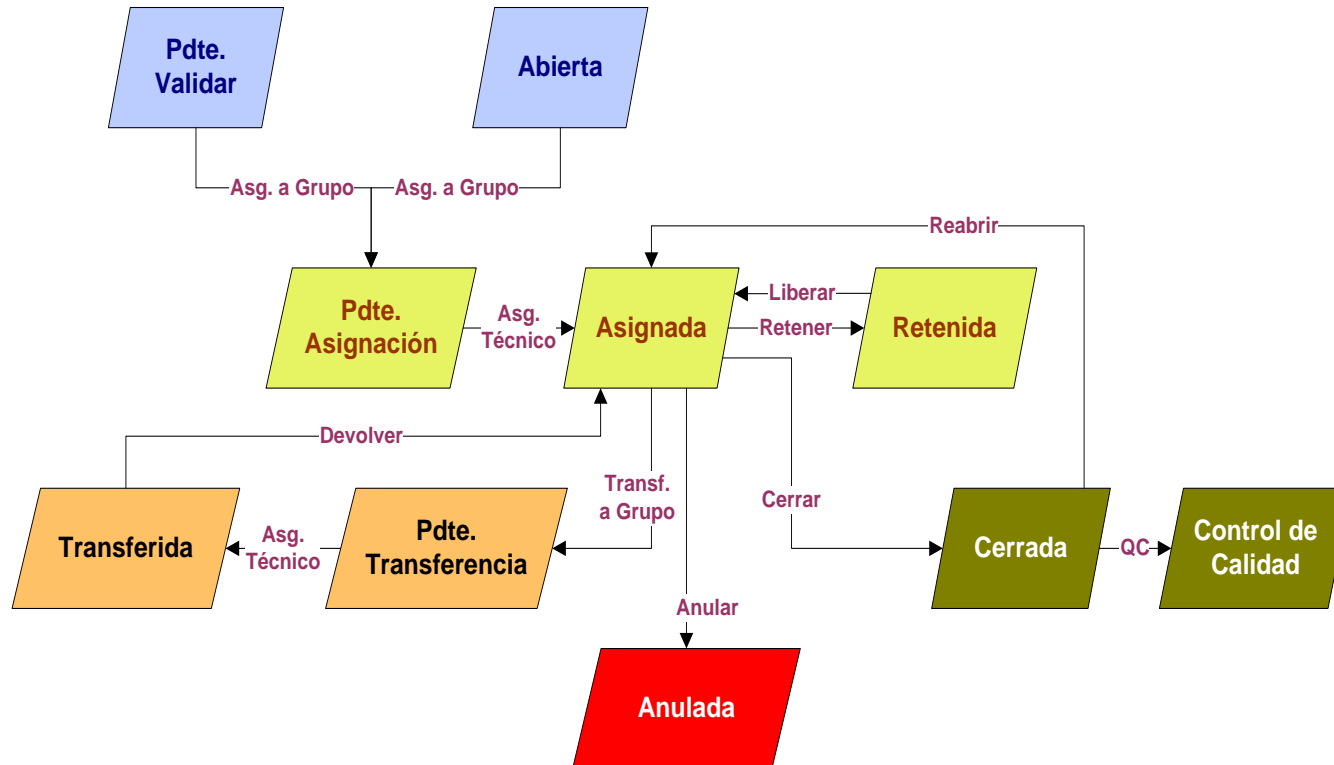
. INFORMES DESTACADOS:

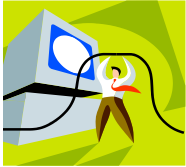
- Cuadros de Mando SLA
- Volumen de Tickets
- Situación del Servicio
- Cumplimiento de Resolución
- Configuraciones Afectadas



Las reglas de negocio

FLUJO BÁSICO ESTÁNDAR





LDAP

- . CONTACTOS
- . CONTRASEÑAS



Portal de aplicaciones

- . SINGLE SIGN-ON



ERP

- . CONTACTOS
- . INVENTARIO
- . DATOS FACTURACIÓN
- . ANALÍTICA



BBDD Externas

- . IMPORTACIÓN DE DATOS
- . EXPORTACIÓN DE DATOS



Systems Management Server

- . INVENTARIO AUTOMÁTICO



Centrales Telefónicas

- . CENTRALITAS
- . ID DEL CONTACTO

® attend
PROFESSIONAL

® attend
STANDARD

- Gestión avanzada tickets
- Workflow
- Calidad
- Roles
- ITIL
- Integración ERP

- Inventario
- Gestión tickets
- SLA's
- Costes
- Multiidioma
- Histórico de tickets
- Notificación automática

Especificaciones Hardware y Software

REQUISITOS MÍNIMOS

Servidor de Aplicación *1			Servidor de BBDD *1			Servidor de Informes y Mensajería		
Número Usuarios	Memoria RAM (GB)	Procesadores	Número Usuarios	Memoria RAM (GB)	Procesadores	Número Usuarios	Memoria RAM (GB)	Procesadores
1-20	1	1	1-20	1	1	1-100	1	1
21-50	2	1	21-50	2	1	101- 500	2	1
51-100	2	2	51-100	2 - 4	2	+500	2	2
101- 150	4	2	101- 150	4	2 - 4			
151-250	4	2 - 4	151-250	4	4			
251-500	4 - 8	2 - 4	251-500	4 - 8	4 - 8			
+500	8 - 16	4 - 8	+500	8 - 16	8 - 16			

*1 Estas especificaciones deben tomarse como datos de referencia y deberá estudiarse para cada instalación, basándose en los datos técnicos proporcionados por el propietario de la solución.

Recomendamos que todos los servidores dispongan de discos físicos separados para el sistema operativo, aplicaciones, datos y ficheros (Anexos realizados en **attend®**). El espacio requerido de estos discos deberá calcularse en base al número de tickets/año, anexos aproximados, datos históricos requeridos, etc.

Software requerido

REQUISITOS MÍNIMOS

Descripción	Productos Soportados
Servidor de Aplicación *1	Apache Jakarta Tomcat 5.5, BEA WebLogic, IBM Websphere 5.0
Java	JDK 1.5
Servidor http	Apache, IIS
Servidor de Informes	Crystal Reports XI Developer
Mensajería	SMTP – POP3
Base de Datos *2	DB2, MS SQL Server, Oracle, MySQL, PostGreSQL
Sistema Operativo *3	AIX, HP-UX, Linux, Solaris, Windows(W2000, 2003, XP)
Navegadores	Internet Explorer 6.x o superior , Mozilla, Firefox

*1 Los Servidores de Aplicación detallados son los más reconocidos, pero puede utilizarse con cualquier servidor de aplicación que soporte los estándares de la tecnología J2EE (Java 2 Platform, Enterprise Edition).

*2 El acceso a BBDD se realiza con Hibernate, que es una solución de “mapeo” de objetos/BBDD Relacional para los entornos JAVA. En la actualidad **attend®** certifica DB2, MS SQL Server y Oracle (cualquier version “i”).
 Hibernate soporta las siguientes BBDD: Oracle, DB2, Sybase, MS SQL Server, PostgreSQL, MySQL, HypersonicSQL, Mckoi SQL, SAP DB, Interbase, Pointbase, Progress, FrontBase, Ingres, Informix, Firebird, por lo que bajo periodo de pruebas y certificación interna, **attend®** implantarse con cualquiera de ellas.

*3 El Sistema Operativo requerido por **attend®** está condicionado al Servidor de Aplicación. Excepto para el Servidor de Informes y Mensajería que requieren plataformas Windows.



Servicios incluidos en el proyecto:

- . INSTALACIÓN *attend*® - Se requiere software base ya instalado (sistema operativo, base de datos...)
- . ANÁLISIS DE REQUISITOS - Información fundamental para el éxito del proyecto
- . PARAMETRIZACIÓN BÁSICA - Flujos, automatizaciones, notificaciones...
- . REPORTING ESTÁNDAR - Cuadro de mando para la toma de decisiones
- . FORMACIÓN A TÉCNICOS - Administración, workflow, roles
- . PILOTO Y PUESTA EN MARCHA - Listo para funcionar

Factores de éxito:

- . EQUIPO MULTIDISCIPLINAR - Consultor en gestión del servicio, sistemas, seguridad...
- . PROYECTO PLANIFICADO - Definición de hitos y consecución de objetivos
- . ENTORNO COLABORATIVO - Creación de equipo "mixto" entre cliente e Infolan
- . IMPLICACIÓN - Perfecta comprensión en el problema y necesidad del cliente



TECNOLOGÍA APLICADA A LA GESTIÓN

www.infolan.es

Rosselló, 484
08025 Barcelona
Tel. +34 93 433 5600
Fax +34 93 347 1158
infolan@infolan.es