



Herramienta para la implantación, gestión, mantenimiento y automatización de un Sistema de Gestión de Servicios de forma ágil, permitiendo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 20000 y las buenas prácticas que establece ITIL.

“OBTENGA UN 40% DE AHORRO DE TIEMPO A TRAVÉS DE LA INTEGRACIÓN DE LOS PROCESOS QUE ESTABLECEN LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS”

#### Características principales:

- Análisis Diferencial (GAP Analysis)
- Definición de Servicios y Procesos
- Gestión de SLAs
- Gestión de Clientes y Reclamaciones
- Gestión de Suministradores
- CMDB (Configuration Management Data Base)
- Inventario de Activos
- Análisis y Gestión de Riesgos
- Gestión de Controles
- Portal de Clientes (Ticketing)
- Gestión de Peticiones de Servicio, Incidencias y Problemas
- Gestión de Cambios y Entregas
- Gestión de No Conformidades, Correctivas y Preventivas
- Cuadro de Mando
- Planes de Capacidad y Disponibilidad
- Planes de Formación y Auditorías
- Gestor Documental
- Gestor de Informes
- Gestión de Proyectos
- Integración con los sistemas de la organización
- Interconexión con otros software ya existentes en la organización
- Históricos y trazabilidad en el tiempo
- Plataforma multidioma

#### ¿Qué es?

GlobalSUITE® - Service Management es la plataforma web que facilita la implementación, el mantenimiento y la automatización de un Sistema de Gestión de Servicios basado en la norma ISO 20000 y/o las buenas prácticas que establece ITIL, permitiendo la gestión de sus procesos para conseguir que los servicios de su empresa sean competitivos en los mercados.

Gracias a GlobalSUITE® - Service Management podrá implementar los procesos que proponen los estándares internacionales de Gestión de Servicios, desde la gestión de los niveles de servicio hasta la gestión de la configuración, incluyendo la gestión de peticiones, incidencias o cambios, entre otros.

#### Sistema de gestión “Sin papeles”

Permite llevar a cabo la implantación de todo el sistema SIN papeles, puesto que todo se registra en la plataforma y dispone de un gestor documental que le ayudará a la hora de gestionar toda la documentación inherente a cualquier sistema de gestión.

#### Trabajo colaborativo

Al tratarse de una plataforma web, el software es una herramienta colaborativa que facilita la labor entre los integrantes del equipo de trabajo, o entre distintos usuarios del mismo sistema.

La definición de una CMDB que permite establecer la configuración de los servicios, una de las partes fundamentales en la implantación de un Sistema de Gestión de Servicios, puede realizarse de manera distribuida y colaborativa entre los diferentes responsables de unidades de negocio.

#### Easy to use

A diferencia de otras herramientas, GlobalSUITE® - Service Management es un software claro e intuitivo cuya curva de aprendizaje es mínima, incluso para usuarios no familiarizados con las diferentes normas. Asimismo, la plataforma obtiene resultados visibles en poco tiempo y ayuda en la toma de decisiones de su organización.

“GlobalSUITE® - Service Management permite la gestión de sus servicios de forma fácil y con un retorno de inversión excelente a través de un potente conjunto de funciones que le detallamos a continuación.”

**Características detalladas:**

**Definición de Inicio de Proyecto:**

- Alcance y Objetivos
- Roles y Responsabilidades
- GAP Analysis de la norma ISO 20000

**Catálogo de Servicios:**

- Definición de Servicios y SLAs asociados
- Evaluación de Cumplimiento de SLAs
- Generación de Informes de Servicio

**Gestión de Clientes:**

- Registro de Clientes asociados a Servicios
- Canal de comunicación mediante el Portal de Clientes
- Listado de todas las peticiones realizadas por cada Cliente

**Gestión de Suministradores:**

- Registro de Suministradores asociados a Servicios
- Evaluación del Desempeño de cada Suministrador
- Asociación de Indicadores, Incidencias y No Conformidades a cada Suministrador

**CMDB:**

- Configuración de los campos disponibles para los Elementos de Configuración
- Parametrización de las Relaciones entre los Elementos
- Representación visual de todos los Elementos
- Asociación de Incidencias, Problemas y Cambios a cada Elemento
- Elaboración de Líneas de Referencia
- Historial de Cambios de cada Elemento

**Análisis y Gestión de Riesgos:**

- Inventario de Activos
- Identificación, Análisis, Evaluación y Gestión de Riesgos
- Gestión y Evaluación de los Controles implantados
- Configuración de Metodologías para Riesgos y Controles
- Catálogos de Riesgos y Controles predefinidos
- Históricos de Análisis y Gestión de Riesgos

**Portal de Clientes (Ticketing):**

- Portal Web para notificación de tickets
- Registro y Priorización
- Clasificación como petición, incidencia, problema, cambio, reclamación, no conformidad y acción correctiva/preventiva
- Seguimiento del estado hasta su resolución
- Trazabilidad entre elementos

**Cuadro de Mando:**

- Gestión Indicadores y Métricas
- Catálogo de Indicadores y Métricas automáticas
- Alertas vía email

**Planes de Continuidad, Disponibilidad, Capacidad y Formación:**

- Gestión de varios planes simultáneos
- Historial de cada uno de los planes

**Auditorías:**

- Planificación de auditorías internas y externas
- Generación de informes de auditoría
- Alineación con no conformidades y acciones correctivas/preventivas

**Gestor Documental:**

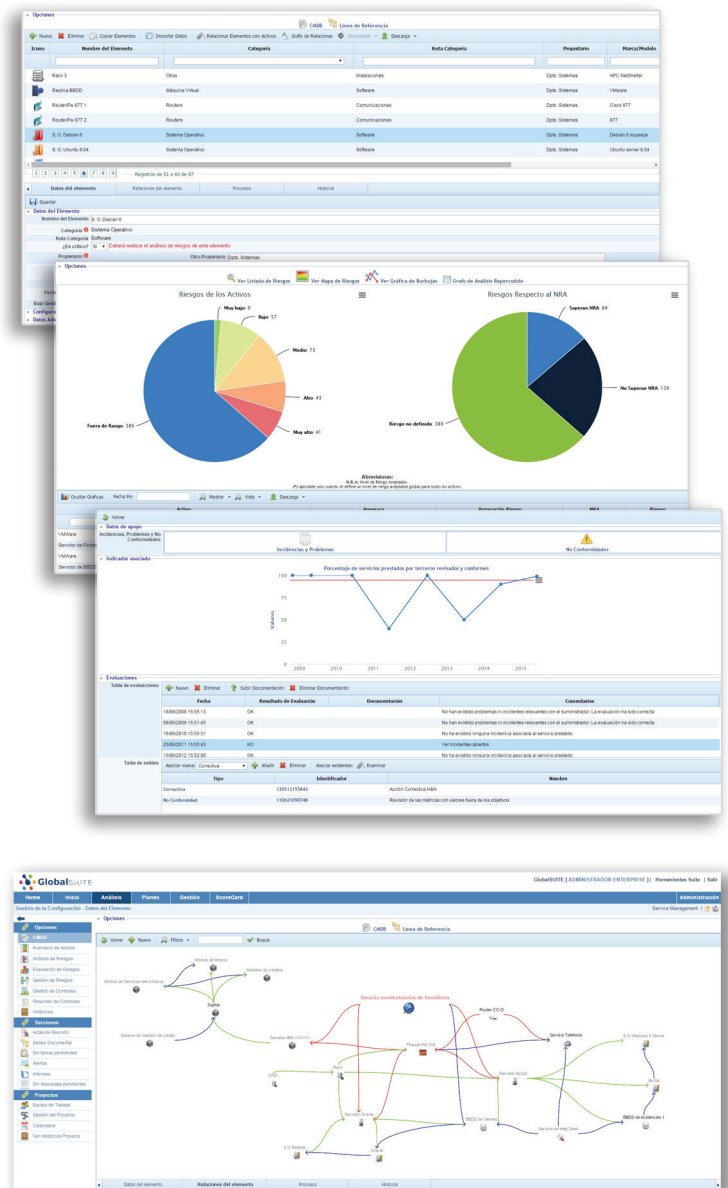
- Estructura documental por cláusulas y procedimientos
- Control de versiones a través de workflow
- Capacidad ampliable

**Gestor de Informes:**

- Generación de plantillas de informes
- Definición del formato de los informes
- Utilización de tablas y gráficas de la plataforma

**Gestión de Proyectos (para consultoras):**

- Coordinación de proyectos y equipos de trabajo
- Estadísticas del estado general del proyecto



Conozca todas las ventajas, funcionalidades y posibilidades de negocios que existen con GlobalSUITE® en nuestra web [www.globalsuitesolutions.com](http://www.globalsuitesolutions.com) y la familia de soluciones integrables.