

FAQs ServiceDesk

Hazte esta pregunta:

¿Estás listo para gestionar incidencias de soporte en menos tiempo y mejorar notablemente el grado de satisfacción de tus usuarios?

Si todavía tienes preguntas, elige una categoría debajo:

1. ¿Es necesaria la instalación de un software agente en cada PC?

No. NetSupport ServiceDesk es una herramienta basado en web. El acceso al sistema, tanto para los operadores como para los usuarios finales, es a través del navegador del web.

2. ¿Cómo funciona la licencia de NetSupport ServiceDesk?

NetSupport ServiceDesk requiere una licencia para cada operador que gestione incidencias en el sistema, sin límite a la cantidad de usuarios finales que están gestionados. El sistema viene por defecto con los primeros tres operadores y después se puede ampliar la licencia según las necesidades de cada organización.

3. ¿Qué diferencia a NetSupport ServiceDesk de otras soluciones?

Por un lado existen sistemas complejos de gestión de incidencias diseñados para organizaciones grandes, que son muy caros de adquirir pero incluso más costosos de instalar y configurar. Estos sistemas normalmente requieren semanas o incluso meses para su instalación. Adicionalmente, la formación y los honorarios en consultoría que necesitan, multiplican sus costes más todavía.

En el otro extremo del mercado puedes encontrar aplicaciones de bajo coste, incluso gratuitas, que te ofrecen una gestión básica de incidencias de soporte para empresas pequeñas. Estos sistemas no proporcionan aquellas funcionalidades necesarias para automatizar tareas repetitivas o gestionar el soporte de forma proactiva e posibilitar importantes ahorros en costes TI.

NetSupport ServiceDesk es un potente gestor de incidencias, ideal para una red de entre 5 y 20 operadores de soporte y entre 200 y 3000 usuarios. Su

intuitiva navegación y fácil instalación son su mejor tarjeta de presentación, sin sacrificar ni potencia ni una amplia gama de prestaciones.

NetSupport ServiceDesk te permite llegar mucho más allá que otros sistemas del mercado: gestionar incidencias según las buenas prácticas de ITIL, crear un base de conocimiento y dejar de solucionar las mismas incidencias una y otra vez, priorizar tareas automáticamente, reducir proactivamente incidencias de soporte técnico y mucho más. NetSupport ServiceDesk forma parte de una suite completa de gestión de red ya que también incluye la funcionalidad de descubrimiento y inventario automático de pc's y acceso remoto a los escritorios.

Finalmente, comentarte que NetSupport ServiceDesk incluye adicionalmente prestaciones avanzadas que sólo se encuentran en soluciones profesionales de gran empresa. Entre ellas figura la integración completa con el Directorio Activo, la incorporación de informes en Crystal Reports y la posibilidad de gestionar incidencias mediante dispositivos iOS y Android.

4. ¿NetSupport ServiceDesk es fácil de instalar y configurar?

Sí, muy fácil. Puedes instalar NetSupport ServiceDesk por la mañana y empezar a gestionar incidencias por la tarde. Normalmente, una instalación y configuración base se realiza en unas 4 horas. Si te encuentras con cualquier problema o duda, nuestro departamento de soporte técnico te puede atender por teléfono, e-mail o vía conexión remota. También realizamos instalaciones in situ aunque la mayoría de nuestros clientes son capaces de configurarlo ellos mismos.

5. ¿NetSupport ServiceDesk está disponible en español?

Sí, el programa tiene soporte para idiomas múltiples y está disponible en español, catalán, inglés, alemán, francés, italiano y holandés.

NetSupport - La empresa

1. ¿Cuánto tiempo lleva NetSupport en el mercado?

El fabricante NetSupport lleva más que 20 años en el desarrollo de software para automatizar el soporte técnico y la gestión de redes. El software NetSupport ServiceDesk fue lanzado en 2003 y ha ayudado a miles de empresas a dar soporte a sus usuarios con menos recursos y más eficiencia.

2. ¿Puedo tener referencias?

Podemos darte referencias de usuarios muy contentos con el software NetSupport ServiceDesk en una gran variedad de sectores y tamaños de red, tanto en España como a nivel mundial. Llámanos en el 902 360 645 y estaremos encantados de pasarte referencias de tu sector.

3. ¿Puedo leer casos de éxito?

Sí, consulta ahora mismo lo que dicen algunos de nuestros clientes ([enlace](#))

El software apropiado para ti

1. ¿Cómo sé que NetSupport ServiceDesk es la solución apropiada para mí?

¿Puedes responder a las siguientes preguntas en menos de 30 minutos?:

- ¿Puedo presentar informes a gerencia para demostrar la calidad de soporte que prestamos a los usuarios?
- ¿Quiénes son mis técnicos de soporte más eficientes?
- ¿Puedo cortar drásticamente la cantidad de incidencias por hacer sesiones de formación para programas específicas o usuarios/departamentos específicos?
- ¿Cuál es el tiempo de respuesta promedio para nuestras incidencias?
- ¿Cuáles son los tipos de hardware o fabricantes que producen más incidencias?
- ¿Cumplimos con la normativa ITIL en mi empresa?

Si la respuesta a cualquier de estas preguntas es dudosa o te conlleva mucho tiempo, tienes el perfil de usuario típico de NetSupport ServiceDesk. Si aún tienes dudas, puedes probar la versión de evaluación o llamarnos al 902 360 645 para hablar de tus necesidades con uno de nuestros consultores

2. ¿Qué tipo de empresas y organizaciones están usando NetSupport ServiceDesk?

NetSupport ServiceDesk se utiliza por empresas que se encuentran en una gran variedad de sectores y con redes de tamaño dispares. En España está altamente implementado en la Administración Pública, Sanidad, Construcción y sector industrial

3. ¿Cómo utilizan otras empresas y organizaciones NetSupport ServiceDesk?

Nuestros clientes utilizan el NetSupport ServiceDesk para:

- Gestionar incidencias de soporte en menos tiempo
- Automatizar el registro, asignación y respuesta de incidencias
- Crear una base de conocimiento y dejar de solucionar las mismas incidencias una y otra vez
- Priorizar tareas y gestionar su tiempo
- Conocer qué usuarios o departamentos tienen más problemas
- Identificar aquellos equipos de hardware que dan mejores resultados
- Generar informes con estadísticas de la eficacia del departamento
- Cumplir con las prácticas ITIL
- Cumplir SLA's
- Generar informes para presentar en auditorías o gerencia

4. ¿Qué pierdo si no tengo un gestor de incidencias de soporte adecuado en mi organización?

Lo primero que pierdes es mucho tiempo dedicándolo a una actividad que fácilmente se puede automatizar. Cada minuto que pasa sin resolverse un problema se pierde dinero, productividad y reputación.

Adicionalmente también tu helpdesk dejará de ser marcado por un desorden y descontrol. Evitarás la duplicidad de tareas entre operadores o los problemas de no poder encontrar un email de un usuario de hace seis meses.

Con NetSupport ServiceDesk tienes la posibilidad de incrementar la satisfacción en tu trabajo y hacer desaparecer esas frustraciones diarias por malgastar tu tiempo en procesos manuales o por falta de control de los usuarios, los cuáles te complican tu trabajo con sus acciones inconscientes

5. ¿Qué tamaño de red soporta NetSupport ServiceDesk?

En general, NetSupport ServiceDesk está dirigido a empresas con redes de 200 a 2000 Pcs. Sin embargo tenemos clientes más grandes y, de hecho, se está utilizando con gran éxito en redes con más de 10.000 usuarios.

6. ¿Cómo me puede ayudar a mejorar el soporte técnico en mi empresa?

Nuestros clientes usan NetSupport ServiceDesk de forma proactiva para gestionar y controlar todas las incidencias de soporte técnico en su empresa. Saben que la mayoría de problemas que surgen son repeticiones o variaciones sobre problemas frecuentes y con NetSupport ServiceDesk ya no tienen que solucionar las mismas incidencias una y otra vez.

Adicionalmente, con los informes generados por el programa pueden anticiparte problemas antes de que surjan. Puedes identificar un programa que genera una gran cantidad de incidencias, por ejemplo, y publicar

soluciones para automatizar su resolución o incluso dedicar sesiones de formación con los usuarios para eliminar los problemas típicos que experimentan.

En definitiva, rápidamente y de forma eficaz puedes gestionar incidencias, y automatizar las tareas repetitivas que te malgasten mucho tiempo.

7. ¿Cómo puedo cumplir los estándares de ITIL con NetSupport ServiceDesk?

NetSupport ServiceDesk ha sido desarrollado expresamente en conformidad con la función ITIL ServiceDesk. Caracterizado por la funcionalidad central de administración de Incidencias, Problemas y Solicitudes de Cambios según el marco ITIL, NetSupport ServiceDesk te permite gestionar más incidencias en menos tiempo y a la vez implementar políticas de ITIL en tu organización.

NetSupport ServiceDesk también se integra con NetSupport DNA, un sistema de gestión de activos informáticos. NetSupport DNA puede ayudarte a identificar todo el software y hardware instalado de forma rápida y con precisión, y saber a qué usuarios pertenecen. Además te permite guardar toda esta información de forma dinámica a medida que va cambiando con el tiempo.

Juntos NetSupport HelpDesk y NetSupport DNA cumplen con los siguientes procesos de la versión 3.0 de ITIL:

Gestión de Activos de Servicios y Configuración, Gestión de Versiones y Despliegues, Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios, Gestión de Peticiones, Gestión de Niveles de Servicio y Gestión de Conocimiento.

Precios e instalación

1. ¿Cuánto cuesta NetSupport ServiceDesk?

El precio varía según la cantidad de operadores de soporte técnico que van a utilizar el sistema. Llámanos al 902 360 645 y estaremos encantados de cotizar tu proyecto.

2. ¿Qué pasa si quiero añadir más licencias en el futuro?

NetSupport ServiceDesk te facilitará enormemente tu trabajo, así que es muy típico que con el tiempo quieras ampliar licencias para cubrir otros departamentos o delegaciones a medida que crece tu red. Los clientes de NetSupport ServiceDesk con mantenimiento anual en vigor pueden añadir licencias para operadores adicionales en cualquier momento para llegar a la cantidad de licencias necesarias.

3. ¿Es obligatorio contratar el mantenimiento anual del software?

El 97% de nuestros clientes contratan y renuevan el mantenimiento cada año, pero no es obligatorio, aunque sí muy recomendable.

4. ¿Cuáles son las ventajas de tener el mantenimiento anual contratado?

- Acceso a soporte técnico por teléfono, e-mail o Internet los días laborables desde las 9h hasta las 19h.
- Derecho a todas las actualizaciones y nuevas versiones del software
- La posibilidad de añadir licencias adicionales a la licencia actual aprovechando los descuentos por volumen que ofrecemos
- Ofertas en la compra de licencias adicionales o de la compra de productos complementarios de NetSupport exclusivamente para clientes con mantenimiento
- Eventos de formación online gratuitos exclusivamente para clientes con mantenimiento

5. ¿Cuánto tiempo se tarda en instalar y configurar NetSupport ServiceDesk?

Todo depende del grado de personalización y parametrización que le quieras dar pero estamos hablando que en menos de tres días podrías tener la herramienta funcionando a pleno rendimiento.

En cualquier caso no estamos hablando de meses ni semanas, como máximo un par o tres de días.

6. ¿Es complicada la instalación y configuración?

En absoluto. La mayoría de clientes son capaces de instalarse el programa ellos mismos. Igualmente te proporcionamos unas guías gráficas que detallan paso a paso como hacer la instalación. Para configuraciones avanzadas, nuestro departamento de soporte técnico siempre está disponible para atender cualquier pregunta o duda.

7. ¿Qué pasa si quiero integrar los programas NetSupport DNA o NetSupport Manager en el futuro?

No hay ningún problema en añadir módulos en el futuro. Puedes añadir el programa de gestión de Activos Informáticos Netsupport DNA o el control remoto NetSupport Manager, simplemente pagando la licencia del producto deseado.

8. ¿Por qué debo comprar ahora?

Si quieres dejar de trabajar horas interminables solucionando las mismas incidencias una y otra vez , si deseas facilitar la gestión de incidencias según las buenas prácticas de ITIL, si quieres reducir proactivamente incidencias de soporte técnico, no esperes más. Ya has encontrado la herramienta para optimizar tus recursos y aprovechar al máximo tu tiempo y esfuerzo. ¡Puedes empezar a experimentar sus beneficios ya mismo!

1. ¿Cuáles son los requisitos del sistema para cada componente de NetSupport ServiceDesk?

A continuación se muestra un desglose de los requisitos:

Servidor

Windows 2000/2003/2008 Server.

Windows 2000 Professional/Windows XP Professional (no recomendado, puesto que solo permite 10 sesiones simultáneas).

Además, el servidor debe tener instalado Internet Explorer 6 o una versión posterior.

Nota: Las plataformas de 64 bits deben estar configuradas para ejecutar IIS en modo de 32 bits.

Plataforma de cliente

Windows 2000/XP/2003/Vista/2008, Mac, Linux.

El Client debe utilizar uno de los siguientes navegadores/exploradores:

Internet Explorer: versión 5.5 a versión 8

Firefox: versiones 1.1 y posteriores

Netscape: versiones 6 y posteriores

Base de datos

Servidor SQL o SQLExpress 2000 o superior.

Soporte para dispositivos móviles

NetSupport ServiceDesk proporciona soporte incorporado para dispositivos móviles, para que los operarios que trabajan remotamente puedan recibir y actualizar los elementos.

2. ¿En qué formato puedo exportar los datos de los informes de ServiceDesk?

Los informes de NetSupport ServiceDesk se generan con un motor de Crystal Reports. Todos los informes están disponibles en la sección <<Informes>> dentro de la consola.

3. ¿Qué soporte ofrece NetSupport ServiceDesk para mis grupos de Directorio Activo?

NetSupport ServiceDesk incluye integración con Directorio Activo. En la cual encontramos la integración de los usuarios y sus departamentos pertinentes en la jerarquía del programa. También incluye inicio de sesión mediante Windows NT, lo que proporcionará a los usuarios un inicio de sesión transparente sin tener que introducir sus credenciales cada vez.

4. ¿Qué tipos de usuarios existen en ServiceDesk?

- Administrador (Tiene control sobre todas las opciones de la herramienta)

- Operarios del ServiceDesk (quien puede crear y resuelve las incidencias)

Cuando cree la estructura de Compañía/Departamento, le interesarán principalmente los usuarios que tengan asignados elementos. Un Departamento indicado como Técnico tendrá generalmente contactos que necesiten al menos Permisos de Operario del ServiceDesk.

- Usuario normal (quien crea las incidencias o consulta el estado)

Los usuarios finales se pueden agregar ellos mismos a la base de datos cuando inician la sesión por primera vez en el ServiceDesk; el sistema reconocerá que la dirección de e-mail de los usuarios no existe actualmente. De forma predeterminada, se les concederá permisos básicos con el fin de registrar su problema. Un Administrador u Operario del ServiceDesk puede editar la información de usuario si estos derechos no son suficientes.

5. ¿Qué departamentos y Usuarios podrán solucionar los problemas registrados?

Antes de que pueda asignar problemas a un departamento, éste deberá ser etiquetado como 'Departamento Técnico'. No existe límite en el número Departamentos Técnicos que tenga en la base de datos. Puede tener un área central donde informan todas las Compañías, o bien cada Compañía puede tener la suya propia. En cada base de datos se proporciona un área Admin predeterminada, y los elementos serán asignados aquí si no ha agregado sus propios Departamentos Técnicos. Cuando se haya decidido por los Departamentos Técnicos, habrá que otorgar los permisos correspondientes del

ServiceDesk o de Operario de Admin a los contactos en dicho Departamento con el fin de ver y solucionar los problemas asignados a éstos.

En la visualización de estructura, un icono rojo indica qué usuarios tienen otorgado un estado de Admin u Operario del ServiceDesk. Un icono azul se aplica a los usuarios finales.

6. ¿Dónde se deben asignar los problemas registrados por un usuario final particular?

Para cada departamento, ya sea técnico o no, tendrá que indicar dónde asignar los elementos que han sido registrados por los usuarios en dicho departamento. Esta ubicación puede ser un Departamento Técnico o un Operario específico del ServiceDesk. Otra posibilidad es configurar personas asignadas para un tipo específico de problema.

Una vez que su organización y sus contactos se hayan establecido, los usuarios finales podrán agregarse a la parte correspondiente de la vista en árbol cuando inicien una sesión por primera vez y, en el momento que introduzcan un nuevo elemento, el sistema sabrá dónde asignarlo.

7. Me gustan los informes que están disponibles en ServiceDesk, pero necesito más información acerca de mi organización. ¿Se pueden generar informes adicionales?

Sí. NetSupport ServiceDesk viene con muchos informes predefinidos si no tenemos bastante con ellos se podrían crear de manera personalizada, para cada empresa, con la herramienta CrystalReports. ServiceDesk también tiene la opción de búsquedas guardadas que vienen a ser consultas ya predefinidas donde ya no es necesario crearlas cada vez, quedan guardadas en la parte derecha de la herramienta.

Soporte y recursos

1. ¿Qué tipo de soporte técnico ofrecéis?

Ofrecemos servicio de soporte preventa y postventa para atender preguntas sobre instalación, configuración y uso de NetSupport ServiceDesk

2. ¿Cómo y cuándo puedo contactar con soporte técnico?

Puedes contactar con soporte técnico desde las 9h hasta las 19h, mediante teléfono (902 360 645), e-mail (soporte@totemguard.com) o vía web [Soporte online](#)

3. ¿Qué recursos tengo disponibles para evaluar la demo?

Tras realizar la descarga del producto recibirás un e-mail con recursos que te facilitarán el proceso de evaluación.

Entre ellos encontrarás videos formativos, manual del software, y folleto explicativo de todas las funcionalidades.

Si necesitas más información puedes contactar con soporte técnico a través del teléfono 902 360 645, vía e-mail soporte@totemguard.com, o vía web: [Soporte online](#)

Integración con otras herramientas

1. ¿Qué otros productos ofrecéis que se integren con NetSupport ServiceDesk?

NetSupport ServiceDesk forma parte de la suite de software de soporte técnico y gestión de activos informáticos de NetSupport. Esta suite se complementa con la herramienta para la gestión de Inventario y gestión de activos informáticos NetSupport DNA y el potente software para controlar remotamente pcs, portátiles, pdas, etc, NetSupport Manager.

La integración de los 3 productos potenciará una mayor automatización en tu trabajo. Identificarás y recortarás gastos innecesarios en tu red, reducirás la cantidad de incidencias de soporte técnico y responderás más rápidamente a tus usuarios o clientes.

Demo gratuita

1. ¿Puedo descargar NetSupport ServiceDesk y probarlo en mi red antes de comprarlo?

¡Por supuesto! La mejor manera de convencerte de que NetSupport ServiceDesk eliminará tus problemas actuales es probándolo.

2. ¿Cuántos días y para cuántos operadores me sirve la demo gratuita?

Nuestra demo permite el uso de la herramienta por 3 operadores y 50 usuarios finales durante 30 días.

3. ¿Qué funcionalidades incluye la demo?

La versión demo de NetSupport ServiceDesk todas las funcionalidades del programa y no está recortada de ninguna manera.