



Brochure



IT-Help-Center
the point where all IT needs are resolved

Gestiona - Resuelve - Evolucionana

Gestiona la EVOLUCIÓN

La competitividad de las empresas depende de la velocidad con que mejoren sus procesos. **LeverIT** ofrece una Service-Desk a la vanguardia de las exigencias informáticas con una interfaz flexible y procesos adaptables para agilizar el mejoramiento continuo de sus procesos.



IT-Help-Center

the point where all IT needs are resolved

- Service-Desk 100% Web.
- Las mejores prácticas ITIL.
- Seguimiento e interacción dinámica de Tickets desde dispositivos móviles.

Novedades



Definición de procesos



Informes interactivos



Motor, CMDBs y Base de datos



Operaciones y soporte remoto



Mejoramiento continuo



Interfaces Sencillas para usuarios, operarios y gerentes



Administración de equipos de cómputo. Procesos ITIL

Sistema WEB para la administración total del Departamento de Sistemas.

Soporte de API's de conexión a centrales telefónicas.



Categorización



Prioridad



Acuerdos de Niveles de Servicio



Reportes



Base de conocimiento



Calificación del servicio



Horarios y Calendarios



Notificaciones en línea



Dashboard

Control remoto vía internet desde **Celular - Tablet - PC** usando sus licencias **Discovery-GLOBAL.**

Personaliza el Login



Banner corporativo donde podrás poner tu foto empresarial favorita otorgando total identidad al momento de entrar a la plataforma.



Bienvenidos al Portal de ServiceDesk

Usuario:

Usr 001

Contraseña:

|

INGRESAR

Cualquier consulta escribir al email

soporte.co@leverit.com

Powered by LeverIT LLC - www.leverit.com

Casillas de fácil acceso las cuales también son flexibles de personalizar según los parámetros de la empresa.

IT-Help-Center es una herramienta que te permite diseñar tu mesa de servicios con todas las pautas empresariales e imagen corporativa que se requiera, con una interfaz **ágil y amena** la cual contruyes a la medida.

¡Flexible y a la medida!

IT-Help-Center es una Service-Desk en **constante evolución** que te permite una personalización plena de acuerdo a las necesidades de tu entorno.

Gestión en los procesos de:

- Incidentes
- Problemas
- Requerimientos
- Eventos
- Conocimiento
- Cambios
- Catálogos
- SLA
- Activos
- Configuración

Panel de Servicios

Hecho a la medida que se requiera, el panel de servicios te proporciona todas las herramientas para reportar un caso de manera **ágil y certera**.

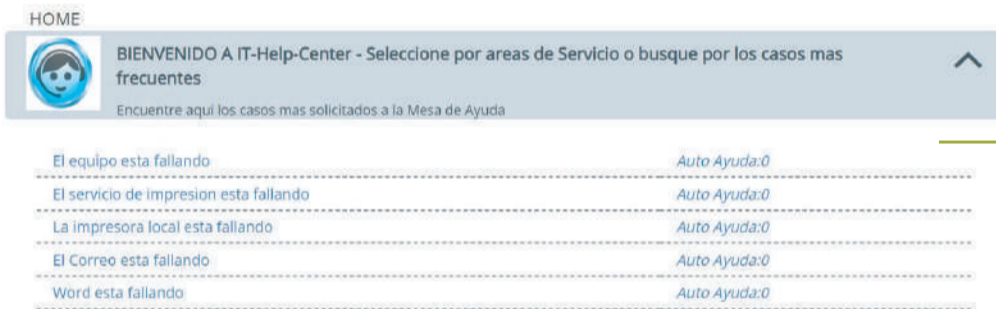


Despliega un Panel de servicios donde podrás elegir el caso que vas a reportar.

Podrás hacer **seguimiento y gestión** de tus tickets de manera **remota** desde cualquier **dispositivo móvil**.



Con diferentes paneles gráficos **intuitivos** que puedes **modificar** según las necesidades y requerimientos empresariales modernos, están para ayudarte a elegir por área de manera **eficientes** tus peticiones.



También cuenta con búsqueda por casos más frecuentes la cual cuenta con diferentes opciones que brindan total información sobre casos recurrentes en la mesa.



En la zona de descripción, podrás encontrar los casos más relevantes para hacer aún más **dinámica** la petición.

¿No encontré coincidencias para su situación?

En caso de no encontrar coincidencias, puedes diligenciar más acertivamente la petición.

Buscar por **Palabra clave**

Escriba las palabras o frases que mejor describen su aplicación

fallo

Detalle de categoría	Categoría	Conocimiento	Acción
El equipo esta fallando	Ecomsa/Equipos	Auto Ayuda:0	Seleccionar
El servicio de impresion esta fallando	Ecomsa/Impresion	Auto Ayuda:0	Seleccionar
La impresora local esta fallando	Servicio de Impresion/Desconocido	Auto Ayuda:0	Seleccionar
El Correo esta fallando	Aplicaciones de Oficina/Correo	Auto Ayuda:0	Seleccionar
Word esta fallando	Aplicaciones de Oficina/Word	Auto Ayuda:0	Seleccionar



IT-Help-Center te estará notificando cualquier cambio o novedad en tu ticket dándote **control** sobre tu petición permitiendo rastrearla y tener una interacción oportuna con el asesor.

Manejo de formularios

Con un manejo de formularios **eficiente** tienes la certeza que los casos llegarán diligenciados con el detalle que necesitas para brindar una atención **sin re-procesos** y oportuna para el usuario.

NOMBRES Y APELLIDOS

IDENTIFICACION

NUMERO DE CONTRATO

OBJETO DEL CONTRATO

- Asegure información clave y datos completos para atender casos.
- Cuenta con casillas intuitivas que garantizan que los casos lleguen a tu mesa con información completa.
- Evitan el re-proceso.

FECHA DE INICIO DEL CONTRATO

FECHA DE FINALIZACION DEL CONTRATO

CONTINUA

NUMERO DE NUEVO CONTRATO

01/01/2019

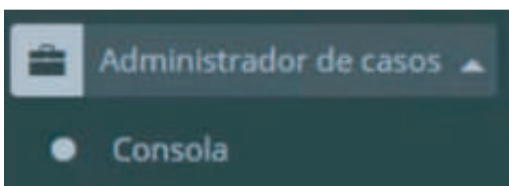
28/02/2019

February 2019

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

Enviar caso

Salir



Desde el administrador de casos podrás acceder a la consola la cual te dará información detallada del estado del ticket y del usuario que envió el caso haciendo la atención más **humana y completa**.

# CAT	ESTADO	USUARIO	FECHA CREACION	FECHA ASIGNACION	MIN SLA	MIN TRANS	MIN REST	TIPO	PRIORIDAD	CATEGORIA	FRASE
333	En Progreso	jsanchez	14/02/201...	14/02/201...	960	653	307	Requeriml...	Media	TiServicio...	Agregar Re...
330	Borrador		13/02/201...	01/01/1 12...	0	0					
329	En Progreso	sramirez	11/02/201...	11/02/201...	480	2127		Requeriml...	Media	Servicios G...	Solicito am...
327	En Progreso	nwong	11/02/201...	11/02/201...	960	2181		Incidente	Baja	TiExperie...	Tengo pro...
326	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2196		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...
325	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2197		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...
324	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2198		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...
323	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2199		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...
322	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2200		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...
321	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2204		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...
320	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2205		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...
319	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2205		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...
318	En Progreso	sigomez	11/02/201...	11/02/201...	960	2206		Requeriml...	Baja	TiExperie...	No tengo c...
317	En Progreso	ivasquez	11/02/201...	11/02/201...	1440	2211		Requeriml...	Baja	Talento Hu...	Necesito u...

Columnas 2

# CAT:	333	ADJUNTO:	NO
NIVEL ATENCION:	2	CASO MAYOR:	false
MIN PAUSADO:	0	CATEGORIA:	TiServicios de aplicacioniSistemas...
FRASE:	Agregar Registro en campos de me...	ASUNTO:	metadatos
DESCRIPCION:	pfsdkipf	IMPACTO:	Alto
URGENCIA:	Baja	NOMBRE:	Jakeline
APELLIDO:	Sanchez Velasco	EXTENSION:	Ext. 341
CORREO:	jsanchez@rtvc.gov.co	DEPARTAMENTO:	
PASO MODELO:	Análisis del requerimiento	COMENTARIOS DEL PASO:	

(ESTADO = En Progreso Or ESTADO = Borrador Or ESTADO = Pausado)

información de la experiencia

Con el fin de tener un registro certero, la plataforma cuenta con diferentes pasos a seguir los cuales deben diligenciarse para poder enviar el Ticket. La encuesta de satisfacción brinda al asesor información crucial sobre el uso y comodidad del usuario al momento de ser atendida la petición.

Analiza, ejecuta y haz encuesta del servicio para garantizar la calidad prestada a la hora de resolver un caso en particular.

Relaciona los casos

IT-Help-Center te ofrece un motor de datos que te permite **relacionar casos** anteriores para así agilizar el procesamiento del ticket haciendo más **eficiente** la atención del caso.

En esta casilla puedes catalogar los casos, jerarquizar y relacionar los casos para crear una red de datos funcional

Tu ticket llegó mal categorizado? no te preocupes, puedes re-categorizar de manera fácil y rápida con un sistema completo e intuitivo donde tendrás todas las herramientas para hacerlo nuevamente y dar veracidad al momento de atender un caso.

Id MD SLA	SLA nombre	Titulo modelo	Fecha nombre	Tiempo máximo	Tiempo normal	Comentarios modelo
7	Requerimiento...	Solicitud Talent...	Defecto	1440	1440	Analizar y validar toda ...

