

## En los negocios y en TI, el cambio es la única constante

Las organizaciones de TI de todo el mundo están transformando la forma en la que prestan servicios a empresas. Esta transformación, provocada por entornos competitivos de rápida evolución, un paisaje tecnológico continuamente cambiante y trabajadores que esperan una experiencia digital moderna en su puesto de trabajo, impone nuevos desafíos a los líderes en Service Desk.

Tu equipo de TI, como muchos otros, está en un punto de inflexión ¿Continúa esforzándose para hacer frente a volúmenes de tickets cada vez mayores y a los cambios constantes introducidos en el entorno laboral? ¿O apuesta por un nuevo paradigma en la gestión de servicios que te ayude a afrontar el cambio, de manera que pueda centrarse en actividades más valiosas que conduzcan a la eficacia operativa, a la transformación digital y, en última instancia, al crecimiento empresarial?

## Descubre una nueva forma de prestar servicios de TI ágil y moderna

Cherwell Service Management proporciona una plataforma para la gestión de servicios de TI (ITSM) para los equipos de Service Desk que necesitan rapidez y no pueden permitirse verse limitados por la tecnología. Cherwell Service Management ofrece las herramientas necesarias para adaptarse de forma rápida y rentable a las nuevas necesidades empresariales y de TI, a la vez que presta un servicio excelente a los clientes internos.

Al contrario que otras alternativas, Cherwell Service Management garantiza una facilidad de personalización y utilización sin precedentes, con opciones de implantación y licencia flexibles y una inigualable experiencia de cliente, lo que brinda la posibilidad a tu equipo de convertirse en un motor de crecimiento e innovación empresarial.

### Características

- Acciones One-Step™ para la automatización del workflow y de tareas simples y complejas
- Mejores prácticas ITIL listas para usarse, incluidos workflows, modelos de proceso y KPIs
- Portal de autoservicio de TI fácilmente personalizable e identificable desde el punto de vista corporativo
- Gestión avanzada del conocimiento para permitir el autoservicio de los trabajadores
- Sistema de presentación de informes y panel de control que destacan los KPIs, las tendencias y los cuellos de botella
- Soluciones mApps™ ("merge-able application") para añadir fácilmente nuevas capacidades

### Beneficios

- Adaptación inmediata a las nuevas necesidades empresariales con una configuración rápida y sencilla
- Reducción de la carga administrativa y optimización de costes con la automatización y el autoservicio de TI
- Puesta en relieve del valor empresarial y las áreas objetivo de mejora con paneles de control y KPIs
- Mejora de la satisfacción de los clientes a través de una prestación de servicios más eficaz, coherente y simple
- Ampliación de las capacidades de gestión de servicios a otros departamentos
- Licencias simples y opciones de implantación flexibles



### Sistema de presentación de informes y paneles de control

Cherwell Service Management ofrece paneles de control configurables, interactivos y detallados que no solo le permiten recibir información en tiempo real sino también poner en marcha acciones y comandos. El extraordinario sistema de presentación de informes le permite controlar las métricas críticas, analizar tendencias y crear rápidamente paneles de control personalizados para equipos de TI, particulares o responsables ejecutivos, incluidos paneles de control diseñados para el portal de autoservicio.



### Portal de autoservicio de TI

Los administradores pueden configurar un portal de autoservicio corporativo e interactivo (o múltiples portales para diferentes líneas de negocio) que reduzca el coste total de soporte de TI a la vez que aumenta la satisfacción de los clientes. El portal de autoservicio de Cherwell puede configurarse para proporcionar acceso en función del perfil; los usuarios empresariales no consumen licencias para tareas comunes de autoservicio de TI, tales como registros de apertura de incidentes, comprobaciones de estado de un incidente, petición de servicios o visualización de paneles de control.



### Aplicaciones fusionables (mApps™)

Las mApps de Cherwell son funcionalidades creadas previamente que se pueden «fusionar» rápidamente en Cherwell Service Management para que pueda aprovechar mejor sus inversiones en esta plataforma. Las mApps facilitan añadir nuevas funcionalidades de TI, se integran con productos de otros fabricantes y amplían los beneficios de la gestión de servicios a otros departamentos de la empresa sin necesidad de recurrir a los costosos desarrollos tradicionales o a servicios profesionales. También es posible modificar las mApps tras su descarga e implementación y los cambios se mantendrán intactos cuando actualice la plataforma subyacente.



### Gestión avanzada del conocimiento

Las capacidades de gestión del conocimiento de Cherwell le permiten capturar y aprovechar el conocimiento organizativo y ponerlo a disposición de los usuarios en el portal de autoservicio para que puedan resolver sus problemas, mejorar el soporte del servicio de TI y aumentar la satisfacción de los clientes. Cherwell aúna múltiples fuentes de conocimiento en una única base de conocimiento, de tal forma que los usuarios (tanto empresas como usuarios técnicos) puedan encontrar rápidamente la información que necesitan.



### Las mejores prácticas ITIL listas para usarse

Cherwell Service Management está certificado por PinkVERIFY para once procesos ITIL® que ofrecen clasificaciones estándar, ejemplos de workflow y modelos de proceso para simplificar las implementaciones, así como métricas estándar e indicadores clave de rendimiento. Todos los procesos listos para usarse pueden configurarse adicionalmente para adaptarse a cualquier necesidad organizativa o de Service Desk.



### Acciones One-Step®

Las acciones One-Step inician una o más acciones definidas (como la creación de un incidente, el envío de una notificación de correo electrónico, el cambio de estado de registro), lo que le permite crear workflows simples o complejos sin codificación o scripting. Al automatizar tareas comunes y/o repetidas mejora la calidad y la coherencia de los resultados, reduce los costes y potencia la productividad.