

ESTUDIO SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS UTILIZANDO HERRAMIENTAS REMOTAS



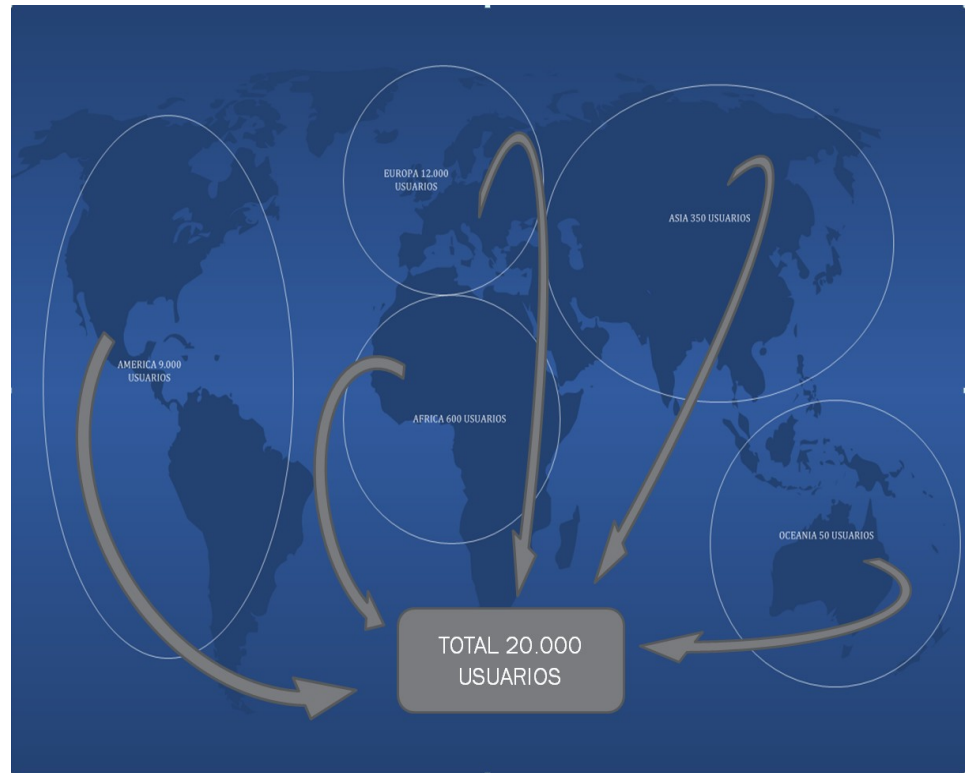
Índice

- Introducción
- Service Desk
- Software gestión incidencias
- Zendesk
- Software control remoto
- TeamViewer
- Integración
- Conclusión



Introducción

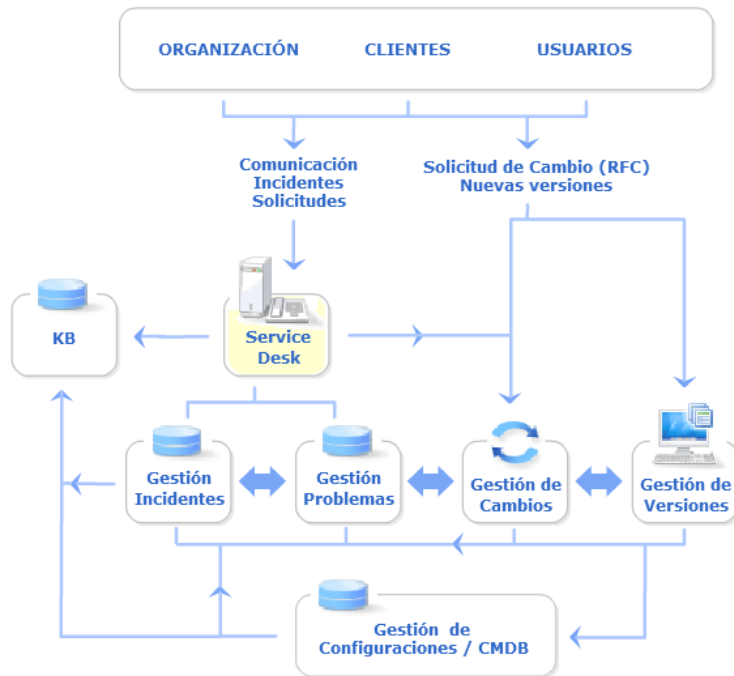
- Descripción.
- Justificación.
- Motivación.
- Ambito.
- Objetivos.
- Requisitos.
- Contingencias.
- Planificación.



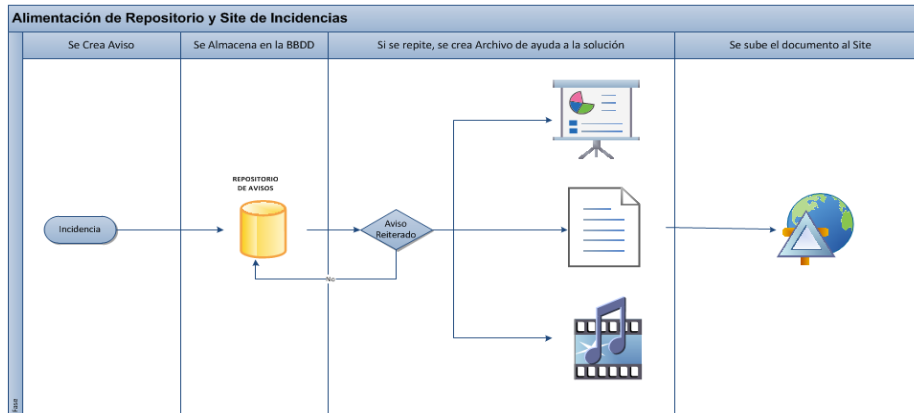
Service Desk (conceptos teóricos I)

Núcleo de servicio de Service Desk basado en ITIL:

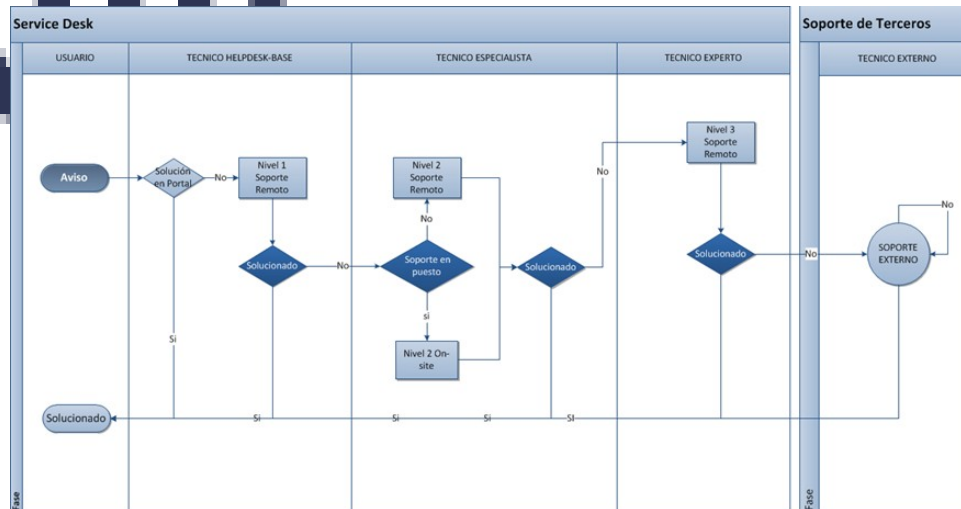
- 1.- Un Sistema TI centrado en los procesos y procedimientos
- 2.- Estrategias para la gestión de la infraestructura TI



Service Desk (conceptos teóricos II)



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA AGREGAR DATOS AL REPOSITORIO



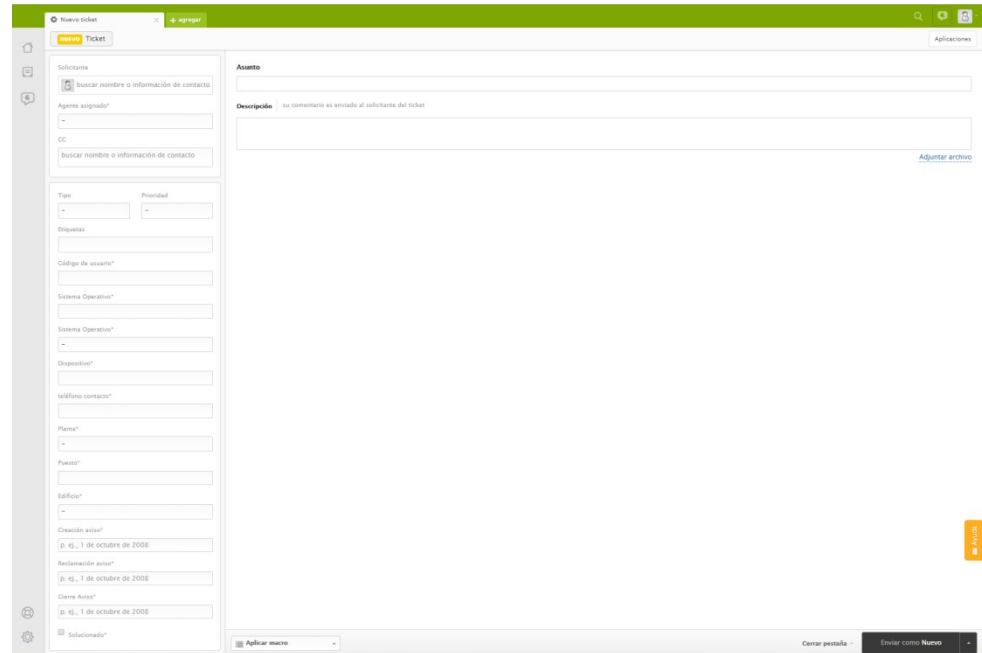
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CUANDO SE CREA UN TICKET O INCIDENCIA

Comparación entre aplicaciones de gestión de incidencias

CARACTERISTICAS	OSTICKET	OTRS	KAYAKO	SYSAID	NETSUPPORT	ZENDESK
Personalización	Sí (Parcial)	Sí (Parcial)	Sí (Total)	Sí (Parcial)	Sí (Parcial)	Sí (Total)
SAAS	Si	Si	Si	Si	No	Si
Método para crear aviso	Mail	Mail y chat	Helpdesk, mail y chat	Mail y chat	Mail	Helpdesk, redes sociales, mail y chat
KB	Si	Si	Sí	Sí	Sí	Sí
Idiomas	Ingles	Ingles	Ingles	Ingles	Varios	Varios
Configuración	Compleja	Compleja	Normal	Compleja	Compleja	Sencilla
App móviles	No		Sí	Sí	Sí	Sí
Crear informes	Si	Si	Sí	Sí	Sí	Sí
Coste x licencia	15€	40€	42€	--	--	49€



- Características.
- Configuración Sitio.
- Distribución:
- Formación:
 - Crear usuario
 - Crear un ticket



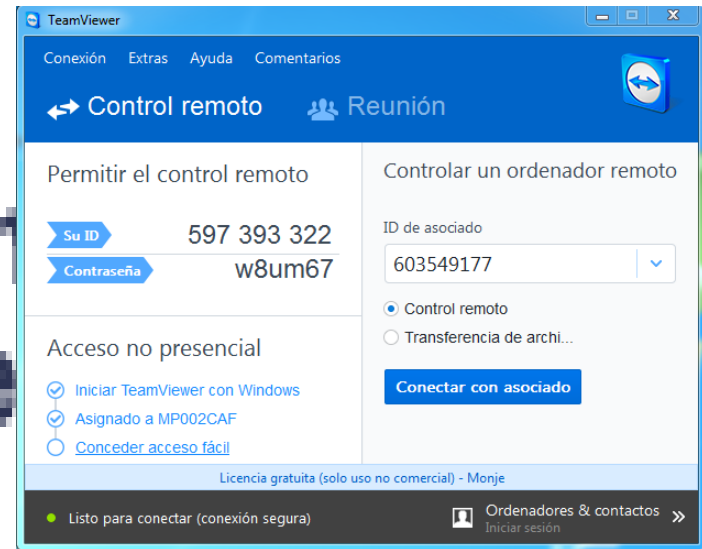
Comparación entre aplicaciones de control remoto

CARACTERISTICAS	JOINME	AMMY	DAMEWARE	TEAMWIEVER	ISLONLINE
Versión gratuita	Sí	Sí	Si	Sí	Si
Necesita instalación	No	No	Sí	No	Sí
IOS de Movilidad	IOS y Android	No	No	Android, IOS, Blackberry y Windows Mobile	Android, IOS y Windows Mobile
Permite grabación	Sí	Sí	No	Sí	Sí
Tipos de S.O.	Windows, Linux o Mac	Windows	Windows, Linux o Mac	Windows, Linux o Mac	Windows, Linux o Mac
Transferencia de archivos	Si	Si	Si	Si	Si
Marketplace Zendesk	No	No	No	Si	No
Coste x licencia	€20	90€	285€	10€ media	99€



TeamViewer

- Características.
- Instalación.
- Distribución:
 - ordenador.
 - dispositivo móvil.
- Formación:
 - Conexión ordenador.
 - Conexión dispositivo móvil.



Integración



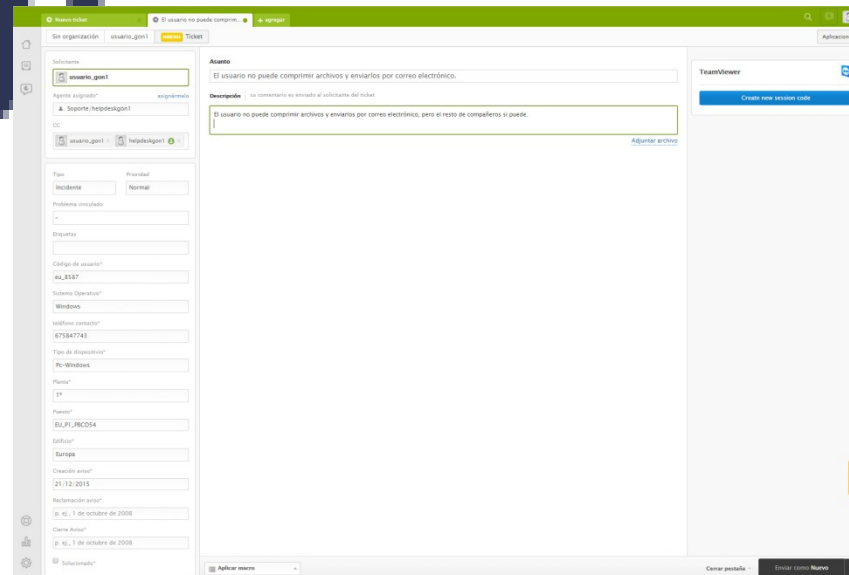
&



- Zendesk.
 - Instalación complemento TeamViewer.
 - configuración.



Universitat Oberta



Conclusiones

Para mejorar el servicio y reducir los costes que se generan en el departamento de Service Desk de la compañía, hemos promovido tres grandes cambios:

- Modificación del organigrama departamental
- Cambios de protocolo de actuación con avisos.
- Integración e implantación de las herramientas de gestión de incidencias (Zendesk) y control remoto de dispositivos (TeamViewer).