

# ITIL SERVICE DESK CRM

LA MESA DE  
AYUDA QUE PONE  
AL CLIENTE EN EL  
CENTRO DE SU  
ORGANIZACIÓN Y  
MEJORA LA CALIDAD  
DEL SERVICIO.

HIGHLIGHTS:

DISMINUCIÓN DEL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES EN UN 20%

---

IDENTIFICACIÓN DE LAS SITUACIONES CRÍTICAS Y CANALIZACIÓN DE LOS ESFUERZOS A LA RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS

---

AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DE SUS RECURSOS.

---

VISIÓN ESTRUCTURADA Y CONTROLADA SOBRE LOS ACTIVOS DE SU EMPRESA.

---

DETECCIÓN DEL ORIGEN DE LAS FALLAS DEL SERVICIO.

---

Gracias al desarrollo de las tecnologías de información, las empresas han abierto varios canales de comunicación con sus clientes, registrando una creciente demanda de servicios y la necesidad de dar una respuesta inmediata. Los objetivos estratégicos del negocio deben de optimizar la entrega de servicios, garantizando la satisfacción del cliente y manteniendo los costos bajos mediante una buena administración. En consecuencia, es necesario que la gestión de la tecnología y la entrega de los servicios, estén alineadas a los objetivos estratégicos.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es un marco de referencia de mejores prácticas para el manejo de operaciones y servicios de Tecnologías de Información ayudando a la organización a administrar su infraestructura y los recursos humanos para asegurar la continuidad en la operación del negocio. El principal objetivo de ITIL es alinear al Negocio con las Tecnologías de Información.

ITIL CRM es una solución para soportar y optimizar la prestación de servicios apoyando en las siguientes áreas:

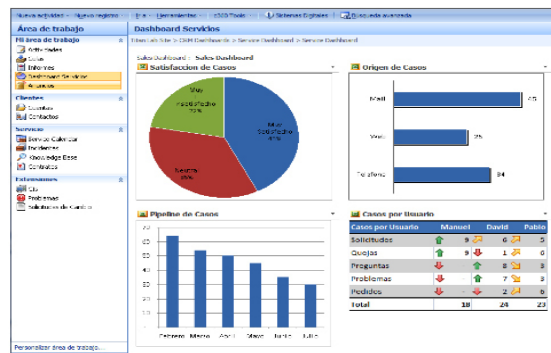
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Base de conocimientos
- Gestión de niveles de servicio
- Gestión de contratos
- Base de datos de los equipos y sistemas (CMDB, CIs)

## GESTIÓN DE SOLICITUDES

ITIL Service Desk CRM gestiona las solicitudes (incidentes, problemas y solicitudes de cambio) de una manera eficiente, ya que optimiza el tratamiento y seguimiento a cada solicitud según su origen y sus características: ITIL Service Desk CRM clasifica el tipo de solicitud, identifica los SLAs aplicables, asigna tareas de forma automática para la resolución, verifica el conocimiento y disponibilidad del personal resolutor y registra todas las acciones y cambios de estados hasta el cierre de la solicitud.

## ADMINISTRACIÓN POR EXCEPCIONES

Una vez determinados los niveles de servicio y los contratos aplicables, ITIL Service Desk CRM evalúa el proceso de resolución, ofreciendo indicadores y notificaciones y lanzando alertas que permitan tomar acción en caso que no se cumpla los objetivos establecidos.

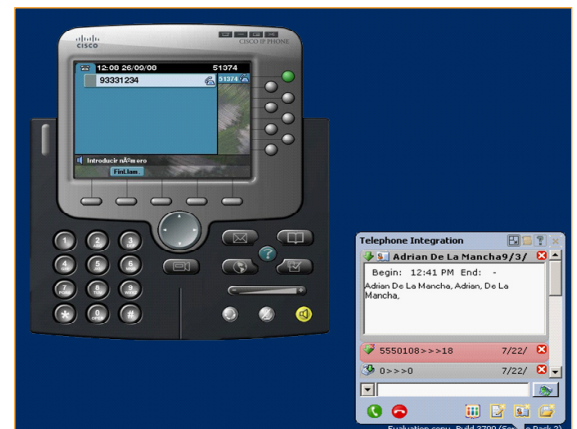


## BENEFICIOS TANGIBLES

- Integración con Office.
- Administración de solicitudes.
- Integración con mail, Chat, SMS, teléfono.
- Base de conocimiento con preguntas frecuentes.

## PLATAFORMA INTEGRAL

Gracias a su integración con otros sistemas como herramientas de IT discovery, integración con dispositivos móviles, sistemas de telefonía y portales de autoservicio, ITIL Service Desk CRM proporciona servicios más eficientes, ofreciendo integraciones transparentes y resoluciones inmediatas.



## REPORTES Y DASHBOARDS

Utilice reportes, dashboards y tableros gráficos para medir y visualizar los indicadores de servicio. Con los tableros de control y sus indicadores será posible identificar el origen de las fallas, facilitando la toma de decisiones hacia los objetivos estratégicos de la empresa.

## ESQUEMAS FLEXIBLES

Entendiendo las necesidades que nuestros clientes demandan, Syndeo ofrece esta solución en diversos modelos:

1. Instalación tradicional dentro de la infraestructura de la organización.
2. Pago por uso del servicio.
3. Servicio administrado operado por personal calificado de SYNDEO.

## Administración del cambio

En SYNDEO sabemos que los proyectos exitosos no solo requieren de la implantación de un sistema. Por eso hemos desarrollado SYNDEO Transforma, una metodología para acompañar en la correcta implantación del nuevo modelo organizacional, reestructurando las áreas de atención y el modelo de operación, definiendo los indicadores de éxito, sensibilizando al personal que da la cara a los clientes y finalmente minimizando la resistencia al cambio

**[www.syndeo.com.mx](http://www.syndeo.com.mx)**  
**[info@syndeo.com.mx](mailto:info@syndeo.com.mx)**  
**+52(33) 3030 7233**