



Gestionar tus servicios de TI
nunca había sido tan fácil.

klugit.com

Desarrollado por **NORDSTERN**
technologies



Introducción

La carrera por la digitalización de los procesos de negocio y la transformación digital en las organizaciones, ha incrementado la necesidad de adoptar una nueva generación de soluciones y herramientas que permitan la adaptación de manera ágil y efectiva a esta nueva realidad.

KlugIT Service Desk, acompaña a los equipos (sin importar desde dónde trabajen), de servicio a cliente, tecnología, finanzas, seguridad, recursos humanos, operación y manufactura, en este proceso de cambio, haciendo la vida más sencilla a los líderes de área con funciones intuitivas, automatizando tareas y **optimizando los flujos de trabajo y la respuesta a los clientes hasta desde un 30% hasta un 40%**.

KlugIT es una mesa de ayuda o plataforma de gestión de servicios digitales, diseñada para dar respuesta a la necesidad de **visibilidad, trazabilidad, colaboración y mitigación en tiempo real de los eventos y riesgos** que afectan los resultados estratégicos de los procesos empresariales.

Está centrado en la experiencia del usuario y el acompañamiento de TI y del negocio hacia la transformación digital.

KlugIT es la solución más sencilla para mejorar la atención al cliente, administrar servicios, aumentar la productividad y generar grandes experiencias de colaboración a los empleados.



Tome el control de su empresa



¡No más caos! Obtén clientes satisfechos, control en los procesos internos y mayor productividad para tu empresa de la manera más fácil.

Ofrece un servicio que sorprenda a tus clientes, a tus colaboradores y a tu equipo directivo. Adoptar un sistema de gestión de servicios TI es una decisión estratégica que te ayudará a cumplir los objetivos de negocio.

Todas las organizaciones enfrentan desafíos diferentes en el área de TI, desde una PyME hasta una grande y bien consolidada, sin embargo, existen comunes denominadores que invariablemente, deben ser resueltos de primera instancia para promover un cambio significativo y KlugIT ha pensado en todos ellos:

- **Costo accesible:** licencias mensuales.
- **Fácil implementación:** sin instalación, software en línea.
- **Fácil adopción,** sencillo de utilizar, no necesita muchas capacitaciones.
- **Personalizable** con el logo de su empresa.
- **Dashboard** para visualizar de manera práctica el estatus de sus servicios, activos y datos críticos.
- **App móvil** para recibir notificaciones oportunamente.
- **Alta seguridad,** el fabricante es una empresa experta en Ciberseguridad.
- **Alineado a ITIL,** las mejores prácticas para gestionar servicios TI.
- **Colaboración:** promueve la interacción entre colaboradores con el chat y un panel de mensajes generales.
- **Generación de reportes.** Mide tus avances y compara tus métricas.
- **Base de conocimiento.** Todo el historial de tus solicitudes centralizado.
- **Monitoreo de su infraestructura de TI.** Dé el siguiente paso, obteniendo tranquilidad en la detección de cualquier evento que pueda afectar la operación de los servicios y procesos críticos de su negocio así como la gestión de las acciones necesarias para evitar su impacto y su reincidencia.

Cumpla y eleve los estándares de servicio a cliente

Las capacidades de KlugIT Software favorecen potencialmente el crecimiento de su empresa centralizando el punto de contacto con sus clientes, organizando los flujos de trabajo y priorizando los que requieran respuesta inmediata para tener clientes satisfechos, además de mantener la continuidad de su negocio, incrementar la productividad, y por lo tanto, reducir costos y aumentar su utilidad.

Esta mesa de servicio basada en prácticas ITIL **ayudan a las empresas a alinear sus procesos a la norma ISO 20000**, garantizando la calidad en el servicio y en la atención al cliente. KlugIT ofrece los siguientes módulos:



Catálogo de servicios

Gracias a la configuración de servicios se pueden automatizar los flujos de trabajo para cada requerimiento de servicio, sea de negocio (solicitar una computadora, instalar software) o técnico (actualizar firewall, parchar un software).



SLA's

Service Level Agreement (SLA) son los acuerdos que establecen las expectativas entre el proveedor de servicios y el cliente, facilitando que a cada ticket se le asigne una prioridad o tiempo de resolución.



Solicitudes / Ticketing

Una solicitud de servicio es una petición formal de un usuario para que se le proporcione algo (por ejemplo, una solicitud de información, el restablecimiento de contraseña, etc.).



Proveedores

Mantenga y califique a su grupo de proveedores, compare precios y analice las tendencias de compra para negociar.



Incidentes

Con la gestión de incidentes será capaz de solucionar cualquier interrupción de servicio, problema o adversidad de forma eficaz, en el menor tiempo posible.



Problemas

Detecte y gestione los problemas para minimizar los incidentes al profundizar en las causa raíz y encontrar soluciones.



Configuración de activos (CMDB)

A través de este módulo (Configuration Management Data Base), registre los activos de su organización y visualice los cambios, incidentes y solicitudes relacionados a estos.



Reportes

Visualice en tiempo real el avance de sus solicitudes y reciba reportes de los detalles de sus tickets, cambios y activos periódicamente.



Cambios

Modifique servicios de forma ordenada y segura para evitar la interrupción en la continuidad del negocio.



Libерación de cambios

Vigile el proceso de aprobación para cada cambio y controle las pruebas para liberarlo.



Políticas

Asegure que toda la organización pueda visualizar sus políticas empresariales y de TI.



Llaveros

Bóveda de contraseñas para almacenar de forma segura los accesos de la operación de manera individual.

Duerma tranquilo, deje que KlugIT vigile su infraestructura

Nuestra experiencia en el área de monitoreo nos ha permitido adaptar KlugIT a estas necesidades convirtiéndola en una poderosa herramienta en el proceso de detección de fallas (troubleshooting).

El módulo de monitoreo se integra de manera nativa con el Service Desk, permitiendo así generar tickets de manera automatizada y asegurar la vigilancia de la capacidad y disponibilidad de la infraestructura de TI y el correcto seguimiento de incidentes.

Monitoreo de capacidad y disponibilidad de infraestructura de TI

- Disponibilidad
- Capacidad
- Alertas
- BD
- Aplicaciones
- Web
- Files

Monitoreo de infraestructura de TI

- Switches
- Routers
- Firewalls
- Access Point
- Servers
- Storage
- Videocámaras (vigilancia)
- Etc. (cualquier dispositivo en red y con una IP fija)



Configuración



Visualización



Monitoreo



Dashboards



Alertamientos



**Apoyo en
Troubleshooting**

Beneficios que ofrece KlugIT para potenciar su negocio

La desconexión de la gestión de servicios de TI con la dirección general del negocio, supone un grave riesgo después de la crisis de los últimos dos años por la pandemia, sin embargo, entendemos que aún falta mucho trabajo de concientización y, para ello, debemos enfatizar en los beneficios que conlleva la adopción de una mesa de ayuda, ya que el área de TI, tarde o temprano, se volverá el centro de toda la organización, pues se han vuelto vitales para lograr los objetivos comerciales.

Al adoptar KLUGIT:

- Mejora y garantiza la atención a sus clientes.
- Facilita la creación sencilla de solicitudes y mantiene a los usuarios finales informados sobre el progreso y la solución de los tickets.
- Facilita la comunicación y colaboración entre los usuarios.
- Cumple y reduce los tiempos de resolución de solicitudes de un 16% a un 20%.
- Optimiza entre un 30% y 40% los flujos de trabajo y la respuesta a sus clientes.
- Aumenta la productividad de sus colaboradores.
- Mantiene la continuidad y disponibilidad del negocio.
- Obtiene control sobre la efectividad del equipo de soporte en tiempo real.
- Agiliza la resolución de las solicitudes simples para enfocarse en las críticas.
- Extiende las mejores prácticas de gestión de servicios hacia otras áreas de la empresa como Recursos Humanos, Finanzas, etc.
- Habilita niveles de atención de servicios (escalamiento) según la complejidad de los tickets.
- Accede desde cualquier lugar a su sistema de mesa de ayuda y monitoreo.
- Obtendrá una base de conocimientos sobre el historial de sus tickets, centralizada en una herramienta y distribuida por áreas de negocio.
- Visualice el desempeño de su equipo por áreas.
- **EL MEJOR BENEFICIO:**

La valoración positiva de un cliente.



Tome una sabia decisión

Compare las capacidades de nuestra mesa de ayuda y elija la mejor opción para el éxito de su empresa.

O deja que te guíe un especialista

Solicita una cita

Pruébalo gratis

	MÓDULOS	KLUGIT [®] XPRESS Gratis	KLUGIT [®] XPRESS	KLUGIT [®] ES Enterprise Suite
SERVICE DESK	Grupos (para gestionar una o más empresas)	✓	✓	✓
	Soporte KlugIT	Soporte 8x5 en español	Soporte 8x5 en español	A definir en proyecto
	Usuarios	1 agente	Hasta 10 agentes	A definir en proyecto
	Servicios y Categorías de servicios	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
	Incidentes/Solicitudes	✓	✓	✓
	Proveedores	✓	✓	✓
	Activos	✓	✓	✓
	Reporte y dashboard básicos	✓	✓	✓
	Informes automatizados periódicos	✓	✓	✓
	Bóveda de contraseñas	✓	✓	✓
	Colaboración (chat y panel de comunicados)	✓	✓	✓
	Políticas	✓	✓	✓
	Problemas			✓
	Órdenes (solicitudes a proveedores)			✓
	Etiquetas personalizadas (Tags)			✓
	Cambios, Catálogo de cambios y Liberaciones			✓
Base de conocimientos			✓	
Integración con Active Directory			✓	
MONITOREO	Activos	Hasta 5 dispositivos de infraestructura	Hasta 50 dispositivos de infraestructura	Monitoreo de infraestructura tecnológica multimarca.
	Dashboard principal	✓	✓	✓
	Dashboard de activos	✓	✓	✓
	Historial de alertamiento (Alarmas)	✓	✓	✓
	Colectores	✓	✓	✓
	Contactos (quienes reciben notificaciones)	✓	✓	✓
	Credenciales (para activos)	✓	✓	✓
	Regiones y Localidades	✓	✓	✓
	Notificaciones	✓	✓	✓
	Templates (replicar ítems de monitoreo)	✓	✓	✓
	Servicios TI (relacionados a todos los servicios del Service Desk)			✓
	Matriz de escalación			✓
	Tier 1, 2 y 3 (etiquetados de tipo de activos o área al cual está relacionado.			✓
Monitoreo de la red interna a través de servidores instalados in situ (colectores on premise).			✓	



HUMAN TECHNOLOGY FOR A DIGITAL WORLD



Permítanos mostrarte cómo Klugit ayudará a CRECER y TRANSFORMAR tu negocio
Da clic aquí

Solicite una demo

info@klugit.com
klugit.com



NORDSTERN TECHNOLOGIES • NCS®

CORPORATIVO

Londres 40, Piso 3, Juárez
Cauhtémoc, 06600
CDMX, +52 55 6285 3764
ventas@nordsterntech.com

REGIÓN NORTE

Torre Altreca, Av. San Jerónimo 310, Piso 20 Sur,
Col. San Jerónimo, 64640, Monterrey NL
Azenzo, Piso 2, Local 203, Paseos Vista del
Sol 6801, Chihuahua, Chih.
+52 614 458 0765
pcorral@nordsterntech.com

ESPAÑA

Calle Mario Vargas Llosa, 8
28229 Villanueva del Pardillo
Madrid, España
fijo +349 1815 1943
móvil +346 2962 7428
rfelipe@nordsterntech.com

nordsterntech.com

COLOMBIA

NSIT • Partnership
Sabaneta Antioquia:
Calle 60B Sur # 44-100
(4) 444 11 23
info@nsit.com.co