

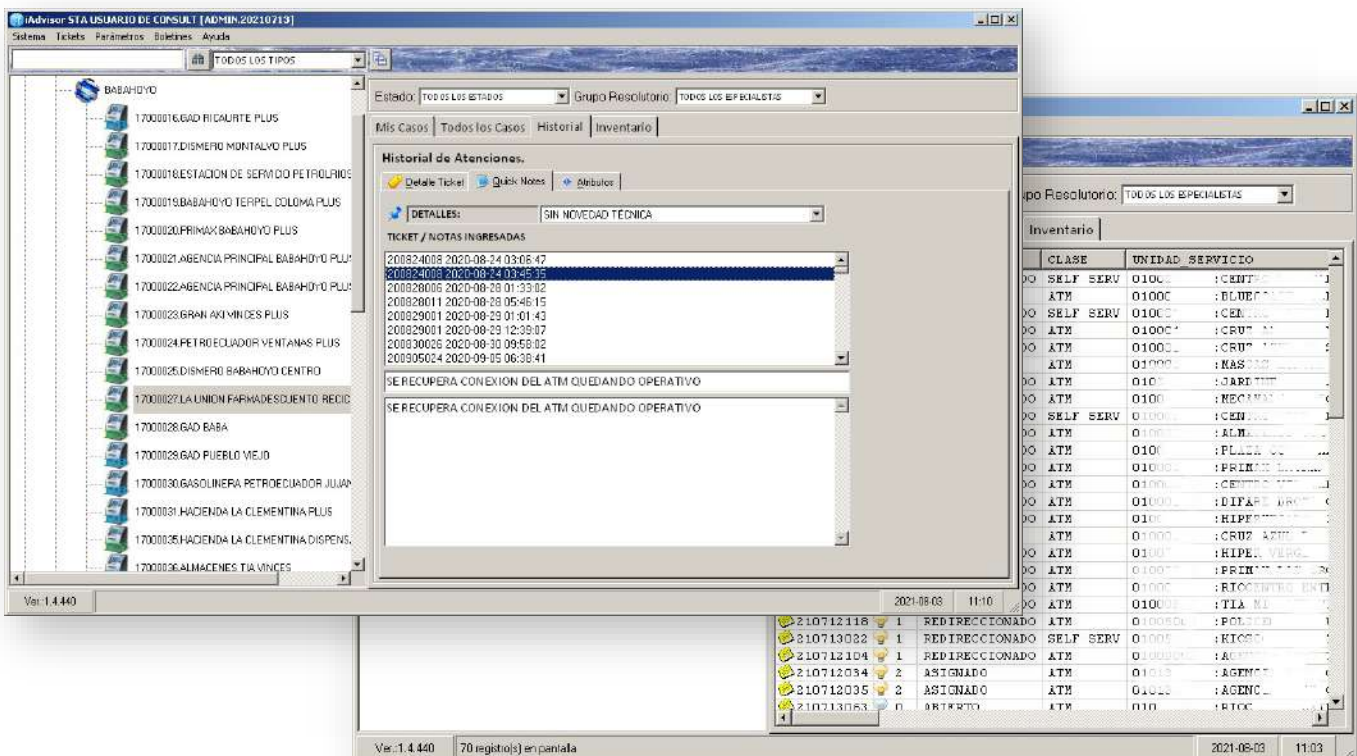
# iAdvisor<sup>®</sup>



## Sistema de Gestión de Incidentes

Versión Stand Alone

**iAdvisor<sup>®</sup>** es una aplicación stand alone versátil de gestión de incidentes basado en las mejores prácticas de atención en Tecnologías de la Información enmarcadas en el estándar ITILv4, de fácil uso y enfocado a la gestión rápida e intuitiva de Tickets de Atención de Incidentes con la capacidad del control personalizado de alarmas y alertas parametrizables según los Niveles de Servicio definidos, control de cumplimiento de SLA de terceros, Inventario de elementos gestionados, emisión de boletines de estado bajo demanda.



**Historial de Atenciones:**

DETALLES: SIN NOVEDAD TECNICA

TICKET / NOTAS INGRESADAS

200824008	2020-08-24 03:05:47
200824006	2020-08-24 03:56:05
200828006	2020-08-28 01:33:02
200828011	2020-08-28 05:46:15
200829001	2020-08-28 01:01:43
200829001	2020-08-28 12:35:07
200830026	2020-08-30 09:55:02
200905024	2020-09-05 06:38:41

SE RECUPERA CONEXION DEL ATM QUEDANDO OPERATIVO

SE RECUPERA CONEXION DEL ATM QUEDANDO OPERATIVO

CLASE	UNIDAD	SERVICIO
DO SELF SERV	01000	:CENTRO...
ATM	01000	:BLUE...
DO SELF SERV	01000	:CENTRO...
ATM	01000	:CRUP...
DO ATM	01000	:MAS...
ATM	01000	:MAS...
DO ATM	01000	:JARI...
DO ATM	01000	:NECA...
DO SELF SERV	01000	:CENTRO...
ATM	01000	:ALM...
DO ATM	01000	:FLA...
DO ATM	01000	:PRIN...
DO ATM	01000	:CENTRO...
DO ATM	01000	:DIFA...
ATM	01000	:RIPE...
DO ATM	01000	:CRUP...
ATM	01000	:RIPE...
DO ATM	01000	:PRIN...
DO ATM	01000	:RICO...
ATM	01000	:TIA...
ATM	01000	:POL...
ATM	01000	:RICO...
ATM	01000	:AGE...
ATM	01000	:AGE...
ATM	01000	:AGE...
ATM	01000	:RICO...

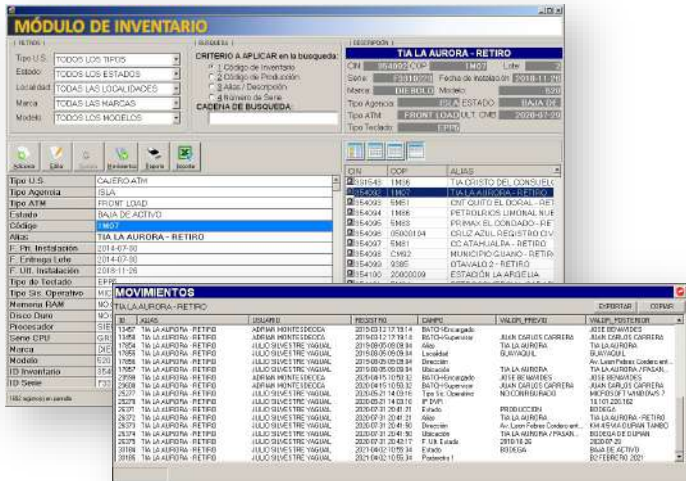
210712118	1	REDIRECCIONADO	ATM	01000	:POL...
210713022	1	REDIRECCIONADO	SELF SERV	01000	:RICO...
210712104	1	REDIRECCIONADO	ATM	01000	:AGE...
210712034	2	ASIGNADO	ATM	01000	:AGE...
210712035	2	ASIGNADO	ATM	01000	:AGE...
210713063	0	ORT...	ATM	01000	:RICO...

+593 (4) 256-8289

<https://aglar.com.ec/>



# La base de la gestión de la operación se basa en el Inventario definido..



Desde nuestra herramienta de gestión iAdvisor es posible:

- Definir los tipos de unidades de autoservicio con que se trabajará, más sus características (inventario y control de cambios)
- El catálogo de incidentes para cada tipo de unidad de autoservicio.
- Definir reglas de OLA y SLA.
- Controlar las etapas desde su creación hasta el cierre de cada tickets de atención para cada Incidente.
- Independencia de la gestión, alineada a los objetivos Institucionales de nuestros clientes.



La gestión de incidentes es soportada mediante interfaces amigables y funcionales que permiten determinar a que nivel de servicio se deberá direccionar la notificación del caso: La unidad de autoservicios afectada, el módulo afectado y el problema identificado que origina el fallo.

Estamos en la capacidad de controlar cada etapa de solución y registrar adecuadamente cada tiempo involucrado en la solución de un Incidente.



+593 (4) 256-8289

<https://aglar.com.ec/>





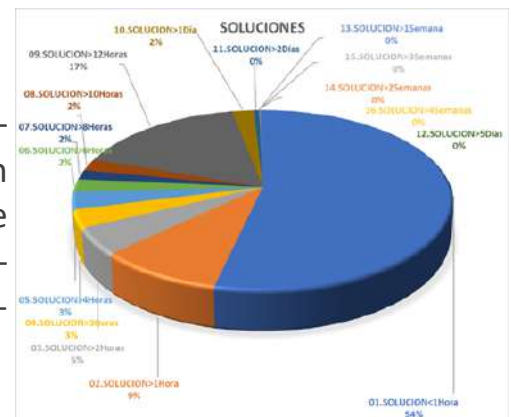
## Módulos de la Plataforma

iAdvisor es la herramienta en que soportamos nuestra Operación contando con los siguientes módulos:

- Inventario y Control de Cambios,
- Manejo de Parámetros de Operación,
- Control de Acuerdos de Nivel de Servicio,
- Gestión de Incidentes, basado en el Inventario definido,
- Reporte de Cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio,
- Generación de Boletines de Estado de Incidentes,
- Emisión de encuestas de Satisfacción.

## Métricas, reportes e indicadores.

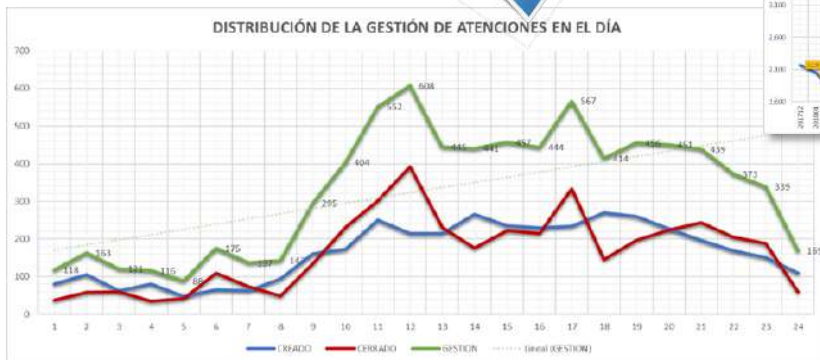
iAdvisor® a través del histórico de casos es capaz de determinar reportes de incidentes basado en parámetros dinámicos en periodos de tiempo concretos, módulos afectados, el top de unidades más asistidas, categorizar tiempos de solución, establecer el top de unidades con mayor afectación, el top de incidentes reportados, etc.



Métricas de:

Historial de total de incidentes por periodo.

Distribución de la gestión de atenciones en el día.



+593 (4) 256-8289



<https://aglar.com.ec/>

