

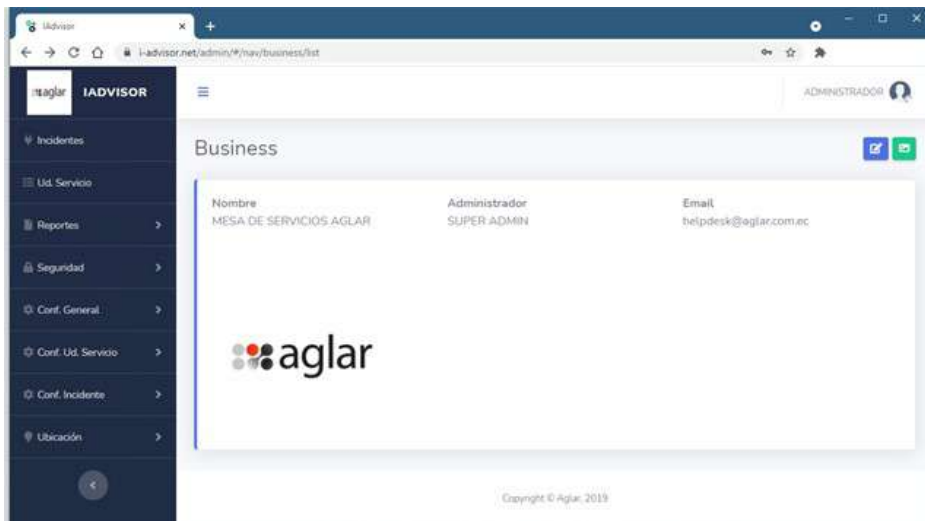
iAdvisor®



Sistema de Gestión de Incidentes

Versión WEB

iAdvisor® es una aplicación web 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.



iAdvisor basado en la nube es una potente herramienta de gestión de incidentes cuyo funcionamiento se basa en la definición de un inventario de elementos a los cuales gestionar.

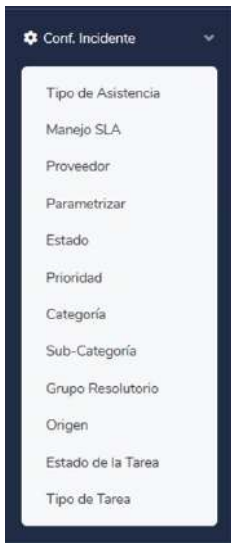
+593 (4) 256-8289



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



Configuración de incidentes y arquitectura de manejo y control de cumplimiento SLA proveedores.



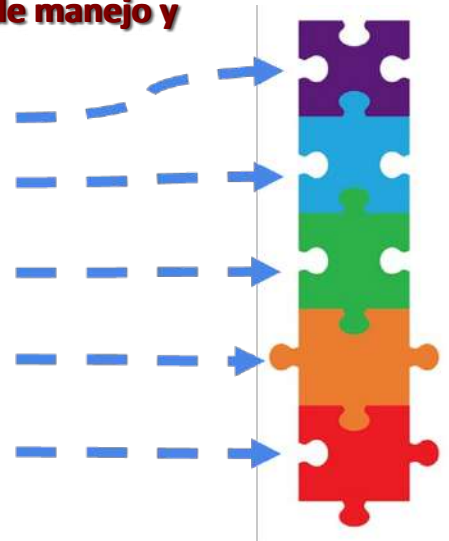
Localidad.- El SLA se define sobre una localidad.

Proveedor.- Se define un proveedor que posteriormente será vinculado a una marca.

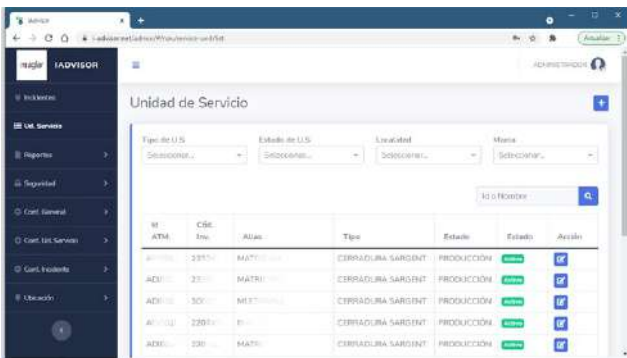
Marca.- Se establece una Marca y a esta se le asigna un Proveedor.

SLA.- Se determinan valores específicos para una Localidad y un Proveedor.

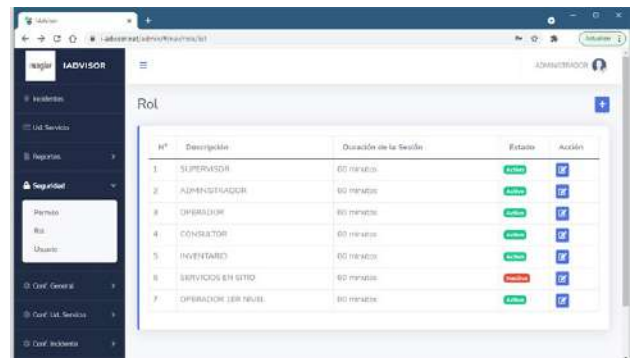
Unidad de Servicio.- Se crea una Unidad de Servicio de un tipo determinado y se vincula a esta, una Localidad y una Marca.



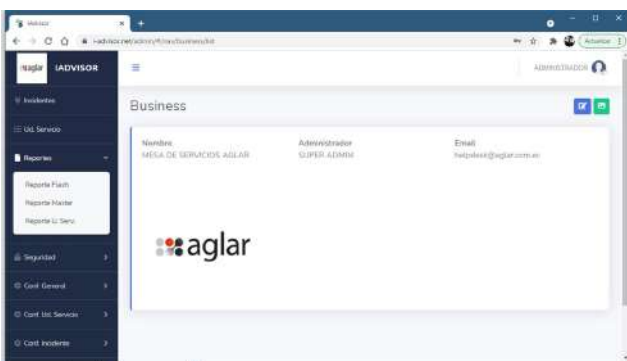
Principales características:



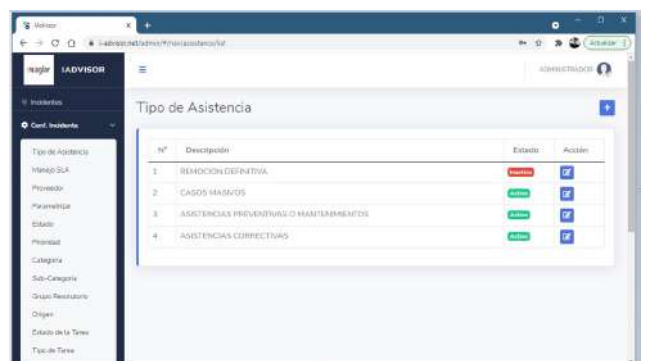
Con el Inventario se definen los elementos a gestionar, como también es posible definir clases, configurar atributos para clase.



Módulo de seguridad donde es posible personalizar el nivel de acceso por ROL, lo que permite definir ROLES y vincular usuarios al ROL deseado.



Reportería personalizable, generación de boletines de estado de tickets, reportes de inventario e histórico de casos. Los reportes son generados en documentos compatibles con Microsoft Excel.



Pleno soporte para la configuración de Incidentes.

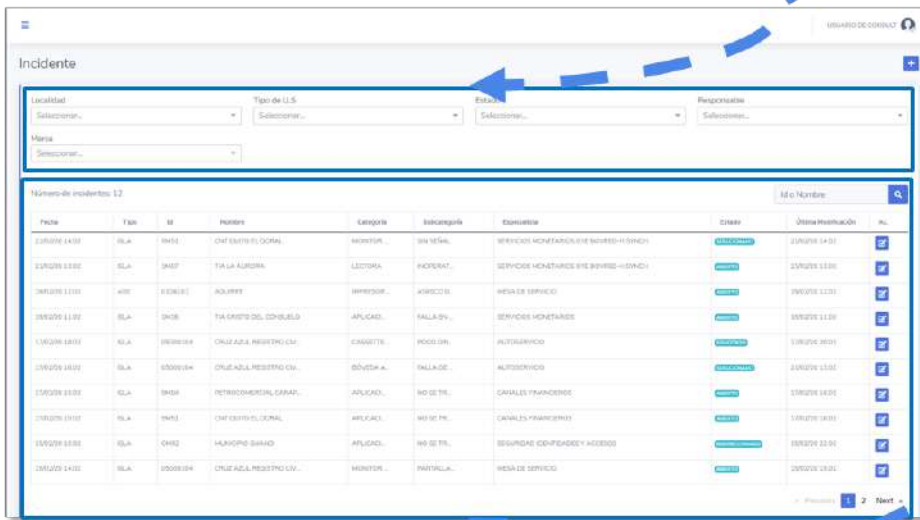
+593 (4) 256-8289



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



Gestión de incidentes:



Sección de Filtros

Adicionar un Incidente

Seleccionar un Incidente a partir de la Unidad de Servicio a la que afecta.

Sección para Listar los Incidentes creados.

Tipo de Unidad de Servicio.- Se establece un tipo de Unidad de servicio.

Categoría.- Sobre el Tipo de Unidad de Servicio se crean Categorías de Incidentes, por lo general referencian a un módulo o componente de la Unidad de Servicio.

Subcategoría.- Sobre la Categoría específica se crean diferentes descripciones sobre los problemas y errores que afectan al módulo específico.

Incidente.- Es una instancia de una Subcategoría sobre la cual se gestiona su solución.



+593 (4) 256-8289

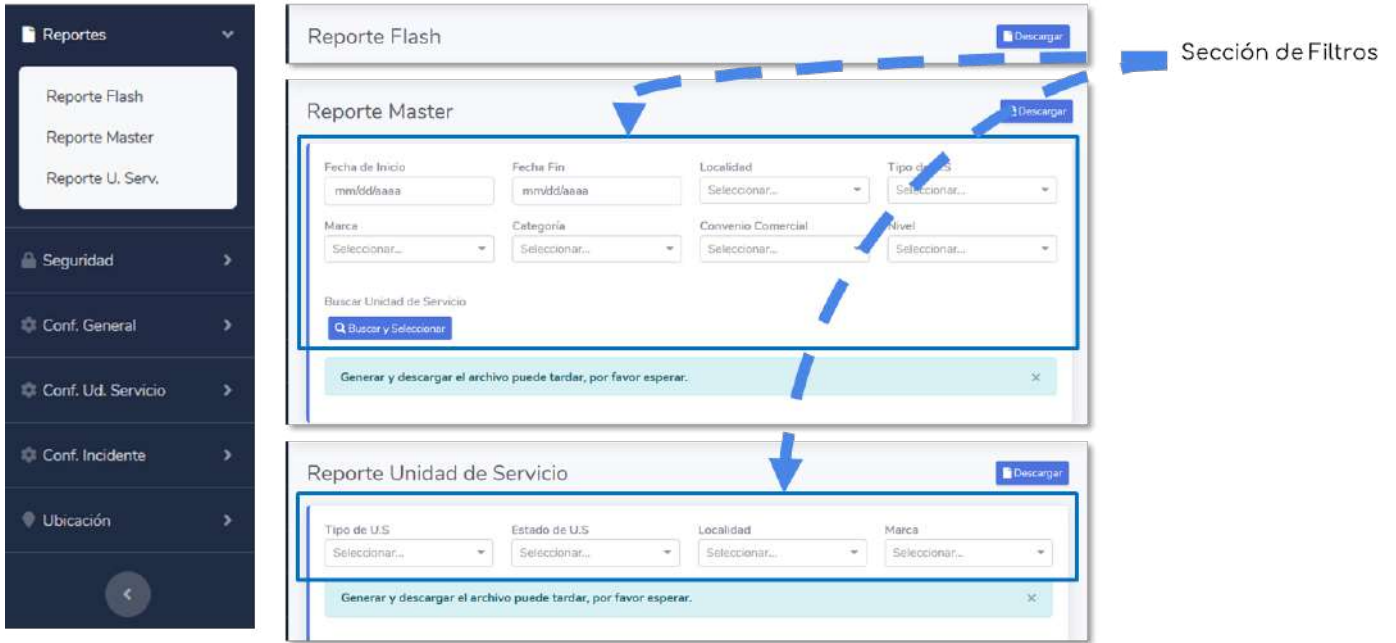


<https://aglar.com.ec/>



Métricas, reportes e indicadores:

Generación de reportes



Reporte Flash [Descargar]

Reporte Master [Descargar]

Fecha de Inicio: mm/dd/aaaa Fecha Fin: mm/dd/aaaa Localidad: Seleccionar... Tipo de U.S.: Seleccionar...

Marca: Seleccionar... Categoría: Seleccionar... Convenio Comercial: Seleccionar... Nivel: Seleccionar...

Buscar Unidad de Servicio: [Buscar y Seleccionar]

Reporte Unidad de Servicio [Descargar]

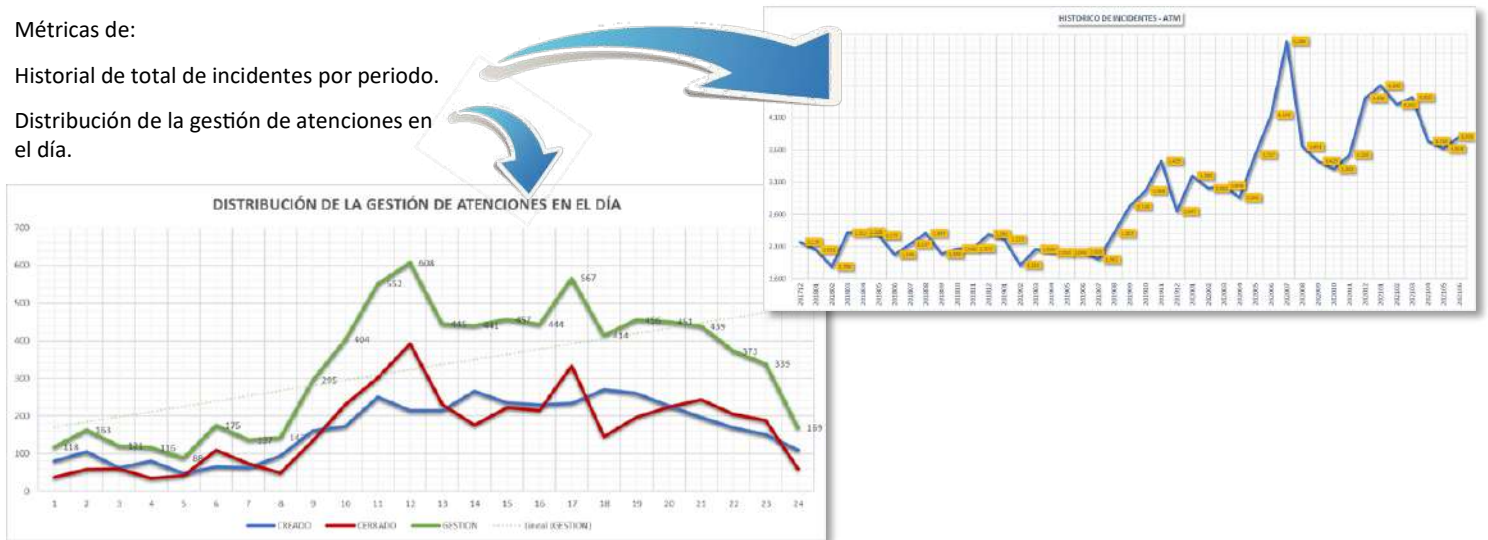
Tipo de U.S.: Seleccionar... Estado de U.S.: Seleccionar... Localidad: Seleccionar... Marca: Seleccionar...

Sección de Filtros

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/>

