

Operac ITIL

Es un producto que permite administrar los Problemas, basadas en normas ITIL. Los problemas son reportados a un centro de ayuda o Call Center, de tal manera que se lleve un control detallado de los problemas, su seguimiento e identificación. Permite asignación a usuarios para que elaboren Reportes detallados del problema y la generación y explotación de una Base de Conocimientos. Permite enviar el informe de turno de los problemas en forma automática y tiene gran variedad de reportes. Refuerza los temas de calidad ISO9000.

Administración de Problemas

Novedades Pendientes | Informe de Novedades | Reportes Estadísticos | Seguridad | Mantenimiento | Salir

svinces | Stalin Vincés | Administrador | Turno: Mañana

Novedades Pendientes Total: 7
Críticas: 1

Ver Novedades Pendientes | Crear Reporte de Problemas | Consulta de Problemas | Base de Conocimiento | Salir

Código	Tipo Novedad	Operador	Turno	Informado Por	Fecha Inicio	Descripción	Paralización
8692	Productos Operativos / Productos Operativos 1	svinces	Mañana	Ing. Stalin Vincés	16/09/2010 11:09:01	El Sugar CRM fue implantado con éxito en	Alta
8692	OPERAC ITIL / Página WEB	svinces	Mañana	Ing. Stalin Vincés	16/09/2010 11:07:02	El Sistema ITIL Operac... A partir de Oc	Alta
8691	Framework de Seguridad / Framework de Seguridad 1	svinces	Mañana	Ing. Jimmy Sanchez	16/09/2010 11:50:36	Desde el Lunes.. Angel Bravo esta en San	Alta
8690	Espacio en Disco Servidores / Disco Duro Lleno	svinces	Mañana	Guillermo V. Vincés	16/09/2010 11:49:34	Se debe adquirir nuevos equipos para la	Alta
8688	Hardware / Hardware 1	svinces	Mañana	Guillermo Vincés	16/09/2010 11:44:31	En Sipacom S9 no se puede instalar nada	Alta

Informe de Novedades

svinces | Stalin Vincés | Administrador | Turno: Mañana

Información de la Novedad | Seguimiento | Identificación del Problema | Consulta Reporte de Problemas

Código Novedad: **8686**

Tipo de Novedad: **Internet Porta / Internet Porta 1**

Oficina: **001 SIPECOM GUAYAQUIL**

Informado por: **Angel Bravo**

Paralización: **Crítica**

Descripción: **Error de Conexión**

Fecha: **30/06/2010 12:37:20**

Clase Novedad: **General**

Características.

- Bandeja de entrada de problemas pendientes de solución.
- Niveles de seguridad de operadores y administración
- Seguimiento de las problemas e identificación de la solución.
- Consultas y Reportes de problemas por múltiples filtros y exportación a Excel.
- Impresión de los reportes.
- Informe automático de los problemas del turno vía e-mail
- Informe técnico detallado de problemas.
- Base de Conocimiento.
- Manejo de turno de operadores.
- El sistema OPERAC, es ejecutado en una Intranet, mediante el Browser Internet Explorer
- Bajo costo de mantenimiento.
- Soporte local, para personalización.

Ventajas y Beneficios.

- Permite llevar un control de los problemas que se reportan, su seguimiento e identificación de la solución.
- Refuerza temas de calidad ISO9000. ITIL.
- Emite informes detallados de los problemas, seguimientos e identificación de problemas.
- Sistema con tecnología de punta en plataforma Microsoft, ambiente Web y base de datos SQL Server.

Otros productos y servicios.

Servicio www.sipecom.com/servicios.html
Desarrollo de Software a la medida.
Asesorías y consultorías informáticas.
Consultorías sobre Bases de Datos.
Bases de Datos SQLServer, afinamiento
Bases de Datos SQLServer, solución de problemas.
Calificación de Proveedores
Control de Contratos
SMS Manager II, control de envío y recepción de SMS.
Capacitación, Virtual, Office. Windows, Word, Excel.
Capacitación, productos Visual Studio. Net 2005
OutSourcing de Personal de IT.

Productos (Software) www.sipecom.com/productos.html
Plataforma de Desarrollo ASP.NET 2.0
Sistema de Transmisión y Recepción archivos.
FrameWork de Seguridad.
CONTROLE , sistema Inventario, facturación, contabilidad.
Control de Cacao , administración de Tendales.
Calificación de Proveedores.
Control de Contratos , manejo de contratos y sus avisos.
OPERAC , sistema de novedades, incidentes y seguimiento
SMS Manager II , recepción y envío de mensajes SMS.
VISUAL SCHOOL , administración centros educativos.
Bitdefender , antivirus, protección de sus PC.