

Warriors®  
 HelpDesk



**Warriors**®

"Security that makes difference"

## Warriors® HelpDesk

Herramienta para administrar el servicio de asistencia técnica y los activos de TI



ACTIVOS



SOPORTE



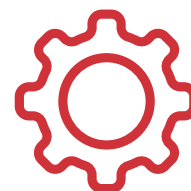
GESTIÓN



HERRAMIENTAS



ADMINISTRACIÓN



CONFIGURACIÓN

Nuestra herramienta de mesa de servicios “Warriors Defender® HD Warriors Defender HelpDesk” cuenta con más de 15 procesos certificados en ITIL, así como con la certificación en la ISO 20000-1, a continuación, se enlistan los procesos certificados en ITIL:

- Estrategia del servicio
- Diseño del servicio
- Transición del servicio
- Operación del servicio
- Mejora continua del servicio
- Servicios de soporte y atención a clientes.
- Servicios de soporte y atención de mesa de ayuda
- Administración de activos
- Solicitudes de configuración
- Servicio de solicitudes de cambios, reportes y atención.
- Procesos de atención de incidentes y problemas.
- Gestión del conocimiento.
- Gestión de la demanda y capacidad.
- Administración de la continuidad y disponibilidad del servicio.
- Continuidad del negocio.
- Monitoreo para el cumplimiento de niveles de servicio.
- Portafolio y catálogo de servicios.

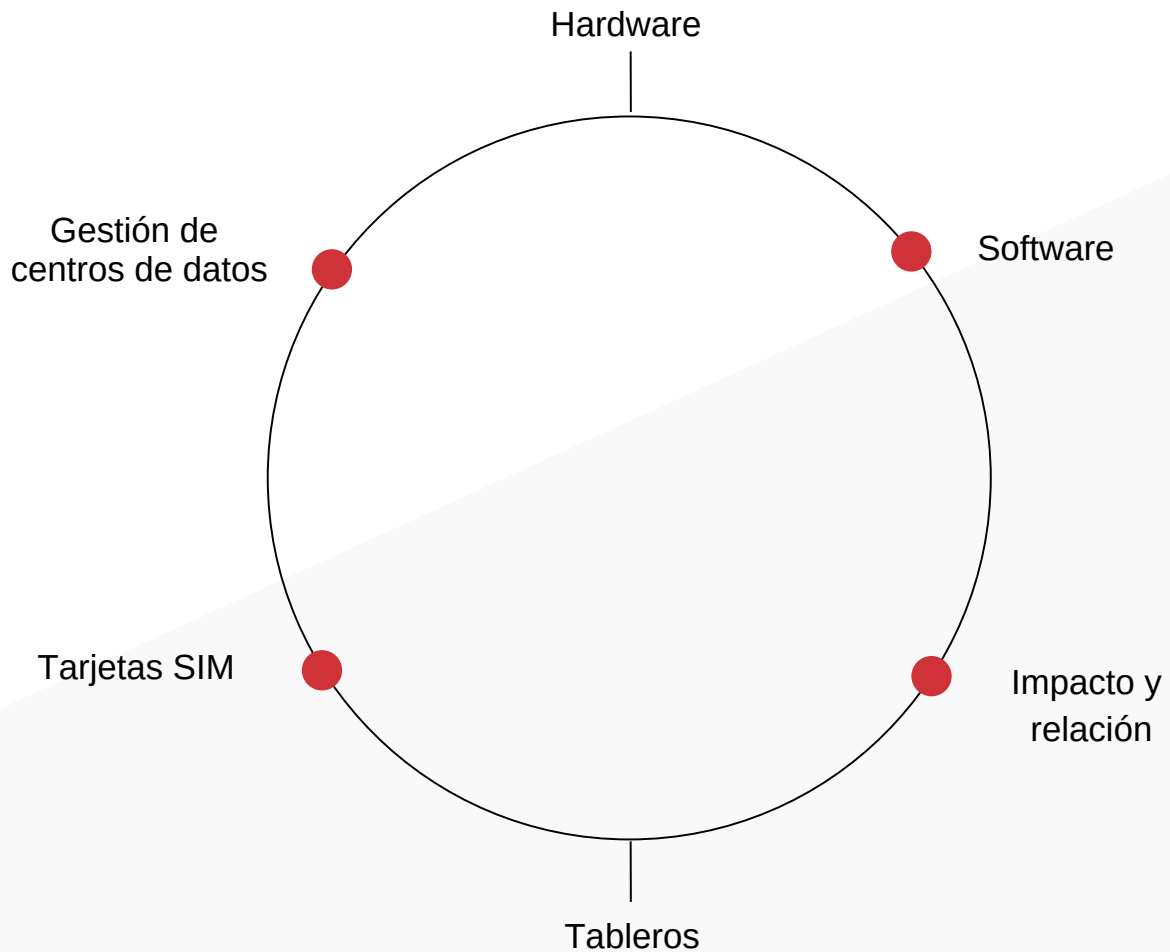
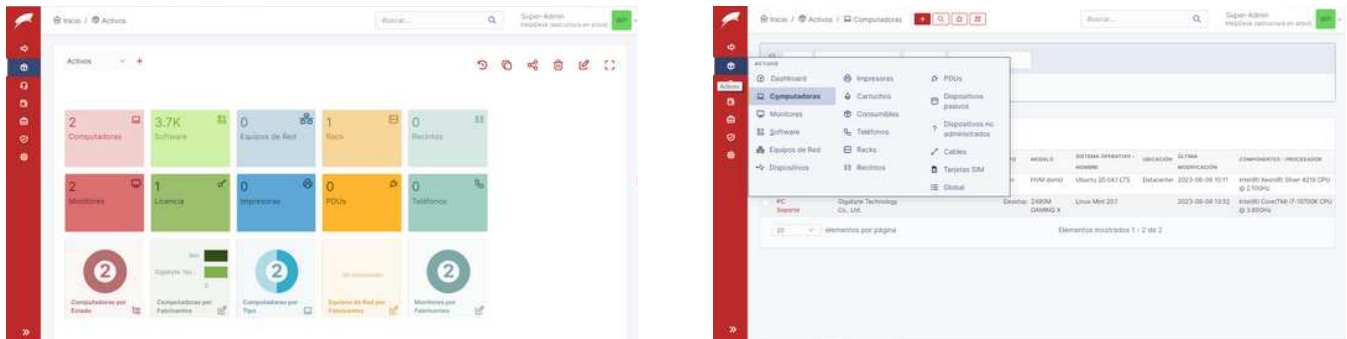




# Activos

## Gestionar hardware, software y centros de datos.

Vincule el inventario de activos al servicio de asistencia técnica y obtenga un control de 360 ° de su infraestructura comercial y de TI.





# Activos



## Computadoras

Administrar e inventariar computadoras. Número de campos de información disponible: sistema operativo (nombre, versión, paquete de servicio), ID de producto, número de serie, características generales (tipo, fabricante, modelo, número de serie), gestión de la información (técnico a cargo, estado, ubicación) y usuarios del cargo.



## Monitores

Gestionar e inventariar monitores. Puede importar la siguiente información: Gestión del monitor (el director técnico, su estado, el lugar donde se encuentra); características generales de la estación (el fabricante, el modelo, el tipo, el número de serie); usuarios de la estación; especificaciones.



## Software

Permite la gestión del software y sus versiones, así como las licencias (que pueden o no estar asociadas a versiones).



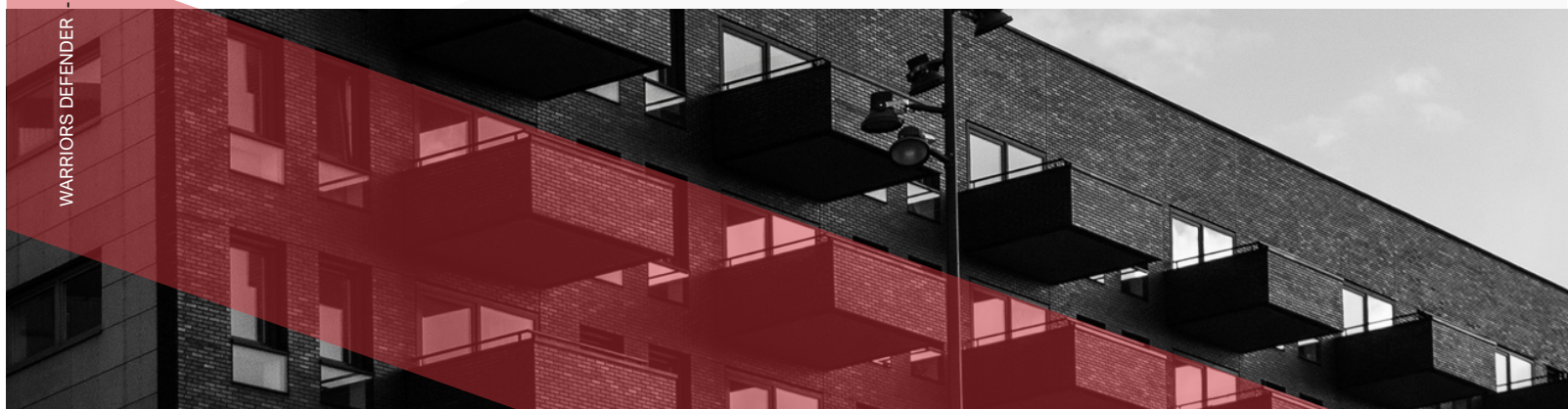
## Dispositivos Pasivos

Hacer inventario de dispositivos pasivos: cables de fibra óptica, cables de conexión, paneles de conexión, etc.



## PDUs

Gestione PDU, cree relaciones entre ellas y otros activos, enlace a tickets, técnicos, etc.





# Activos



## Consumibles

Acceda a la siguiente información: características generales del consumible (el fabricante, el tipo, la referencia); gestión del consumible (el director técnico, su lugar de almacenamiento).



## Equipos de Red

Permite la gestión de sus equipos de red con las características generales (administrador a cargo, fabricante, modelo, número de serie).



## Tarjetas SIM

Administre tarjetas SIM, operadores de tiendas, líneas, estados, etc.



## Equipo de red

El hardware de red representa el hardware que administra, transmite y enruta la red entre otro hardware (computadoras, impresoras). Los dispositivos de red pueden ser un conmutador, un concentrador ethernet, un enrutador, un firewall o un punto de acceso inalámbrico (Wi-Fi).



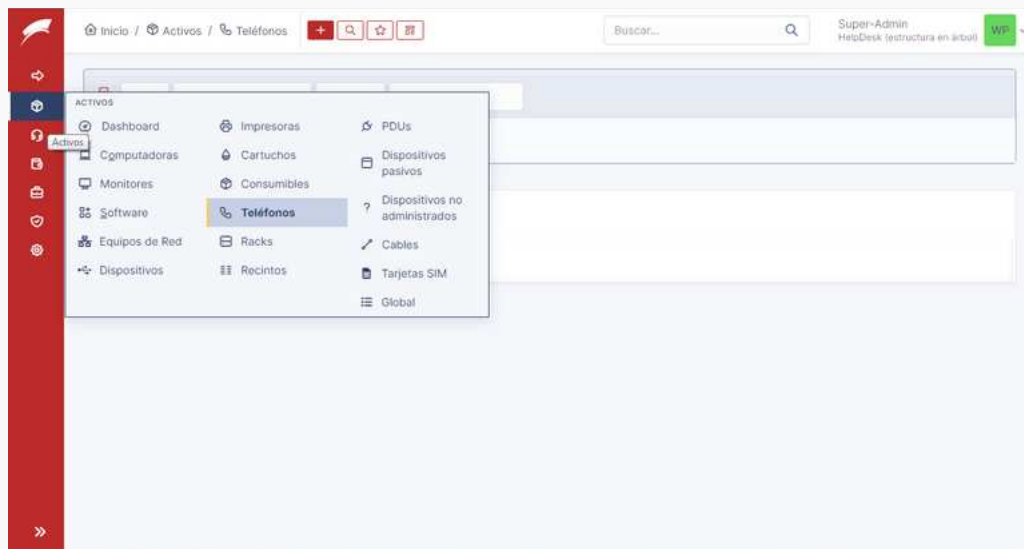
## Dispositivos

Acceda a la siguiente información: características generales del periférico (el fabricante, el modelo, el tipo, el número de serie); gestión del dispositivo (el responsable técnico, su estado, el lugar donde se encuentra); usuarios del dispositivo.



## Cartuchos

Compruebe qué cartuchos están asociados con el modelo de impresora seleccionado. Realice un seguimiento de los cartuchos usados, la fecha de compra e instalación, información adicional sobre el final del ciclo de vida útil y un contador que puede calcular el número de páginas impresas desde el último cambio de cartucho.





# Activos



## Impresoras

Acceda a la siguiente información: características generales de la impresora (el fabricante, el modelo, el tipo, el número de serie); gestión de la impresora (el director técnico, su estado, el lugar donde se encuentra); usuarios de la impresora, sus especificaciones (el contador de páginas inicial, los tipos de puertos, etc.)



## Teléfonos

Accede a la siguiente información: características generales del teléfono (el fabricante, el modelo, el tipo, el número de serie); gestión del puesto (el director técnico, su estado, el lugar donde se encuentra); usuarios de la estación; especificaciones (fuente de alimentación, firmware).



## Racks

Puede registrar e inventariar sus tipos de racks. La información disponible de los elementos del rack con las características generales (fabricante, modelo, número de serie), gestión de la información (grupo a cargo), posición (ancho, altura, profundidad).



## Recintos

Registre y acceda a la siguiente información: características generales en los recintos (el fabricante, el modelo, el número de serie, numero de inventario)



## Global

Acceda a la siguiente información: características generales de los activos registrados (el fabricante, el modelo, el tipo, el número de serie); gestión de los elementos de los activos (análisis, sistemas operativos, conexiones, tickets, problemas, enlaces etc.)

## Cables

Hacer inventario de cables: tipo, hilo, color, activos correspondientes.





# Soporte

Organizar su soporte es fácil con Warriors® HelpDesk



## Tickets

Permite a los usuarios seleccionar entre Incidente o Solicitud al crear el ticket. Cada categoría podría asignarse a un grupo específico de usuarios / perfiles o responsable.



## Problemas

Permite informar, asignar y planificar, etc., acciones o decisiones y se puede distinguir por sus conceptos: reclamantes, observadores, asignación, estado, urgencia, impacto, prioridad, categoría.



## Controles de cambios

La característica de «Cambio» es el establecimiento de la resolución de un problema o el establecimiento de un nuevo elemento o proceso material / humano de su SI. El cambio le permite informar, asignar, planificar, presupuestar, etc.



## Planificación

La función de planificación en Warriors HelpDesk le permite realizar un seguimiento de las tareas de los agentes de TI, verificar el estado de los proyectos y tener una visión general de la actividad de la empresa.



## Estadísticas

Puede visualizar estadísticas sobre los tickets, encuestas de satisfacción, tiempo medio, duración media real del tratamiento, sobre los componentes de las computadoras, número de tickets asignados a cada artículo, etc.



## Tickets recurrentes

Es posible programar la apertura de tickets de forma recurrente. Por ejemplo: abra un ticket todos los viernes por la mañana para hacer una copia de seguridad en cinta esa misma noche.







# Soporte

Brindar mejor experiencia a sus clientes.

Administra incidentes/solicitudes

Defina SLA

Crea formularios

WWW.WARRIORSLABS.COM



INFO@WARRIORSLABS.COM

8



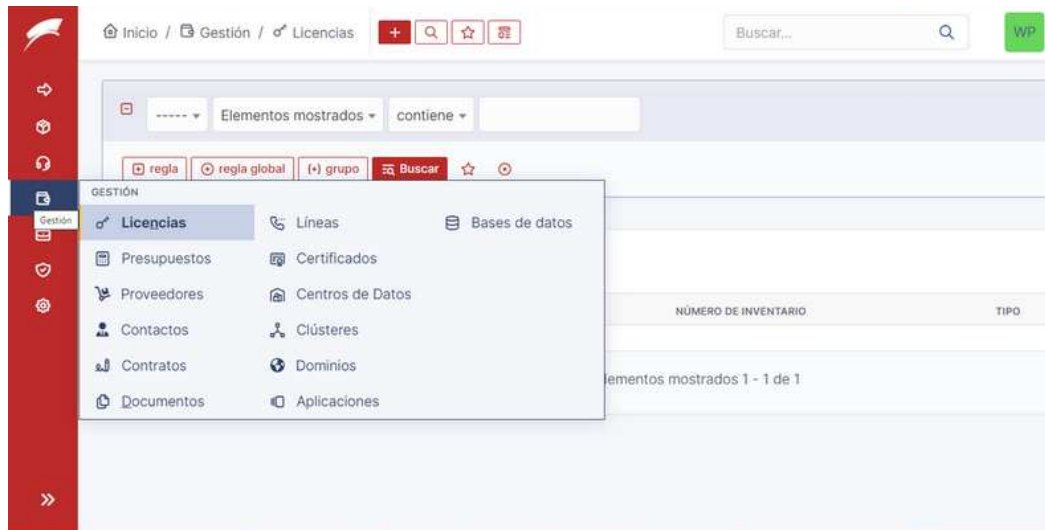
WARRIORS DEFENDER - HELPDESK





# Gestión

Realice un seguimiento de sus gastos, contratos y proveedores, cree nuevos objetos de inventario, gestione la base de datos de usuarios y realice informes.



## Licencias

Le permite administrar las licencias de su software implementado en sus activos. El objeto Licencia está vinculado al objeto Software en el inventario.



## Presupuesto

Podrá implementar sus presupuestos relacionados con su flota . Un presupuesto se puede definir por: Tipo; Valor; Período; Sitio.



## Proveedores

Permite integrar la lista de sus proveedores. A continuación, cada proveedor puede vincularse a otros objetos, Tickets; Contratos; Problemas; Cambios.



## Contratos

Es posible materializar contratos relacionados con sus Activos y Asistencia. Para el contrato, puede definir las siguientes cosas: Período; Período de facturación; Tipo de renovación; Horas de intervención en el marco del contrato de soporte.





# Gestión

- Administración
- Proveedores
- Presupuesto
- Contactos

10



## Contacto

Puede visualizar los contactos registrados en el sistema.



## Documentos

Permite administrar documentos dentro de la plataforma. Puede: agregar archivos; archivos de vista (esto puede variar desde la tarjeta SIM hasta un concepto más amplio como Problema).



## Líneas

Podrá agregar sus líneas telefónicas. Una línea puede: ser asignada a un usuario, lugar, grupo, etc; estar vinculado a presupuesto, contrato.



## Certificados

Permite la integración de su Certificado. Puede enviar la siguiente información: DNS; Fecha de caducidad; Tipo; Datos del certificado (cert / csr / ca / etc).





# Gestión



## Clústeres

Es posible gestionar sus clústeres indicando los elementos que lo forman: impacto / dependencias, materiales, tickets, contratos, etc.



## Centro de datos

Podrá agregar sus equipos con una ubicación registrada e incorporar una imagen.



## Dominios

Rastree y renueve a tiempo sus dominios antes de que caduquen. Permite administrar dominios: información financiera y administrativa, garantía, vincularlos a tickets, problemas, cambios.



## Aplicaciones

Accede a la información de características generales de las aplicaciones (el fabricante, el número de serie); gestión del puesto (el administrador, grupo a cargo, usuario alterno) su estado y ubicación.



## Base de datos

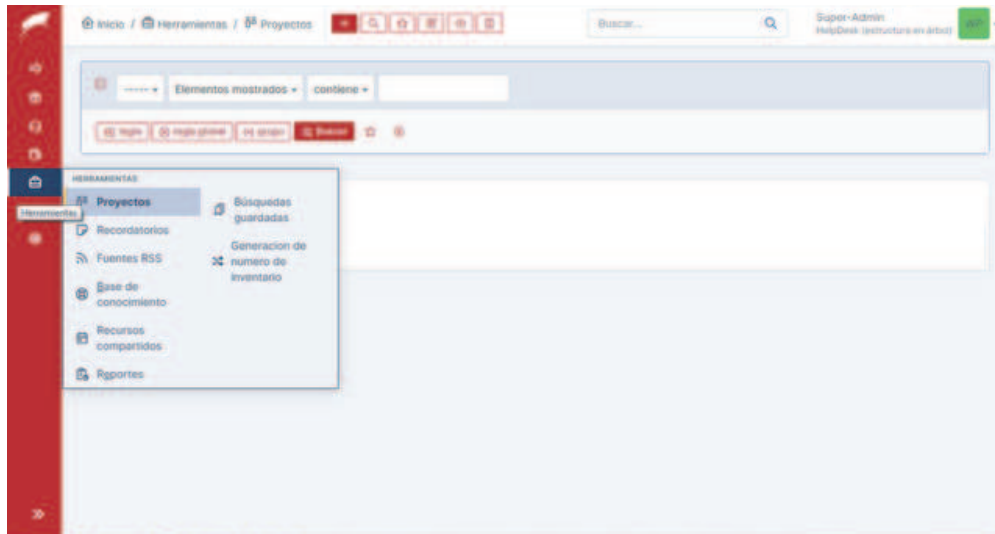
Puede dar de alta y gestionar sus bases de datos con una serie de elementos de gestión.





# Herramientas

Gestiona proyectos con Warriors® HelpDesk: asigna tareas, añade colaboradores, fija plazos. Puedes crear informes y explora tableros Kanban para organizar a su equipo.



Kanban board

GANTT

Cronología

Recordatorios

Reportes

Tareas





# Herramientas



## Proyectos

Cree un flujo de trabajo, asigne tareas a los colaboradores, use GANTT o Kanban para la visualización. Vincule tickets, activos, contratos, etc.



## Recordatorios

Cree recordatorios para tareas, notas personales o públicas o eventos externos. Planifique la hora y la fecha, asigne al técnico, configure la notificación.



## Fuentes RSS

Para que su equipo se mantenga bien informado, puede integrar feeds RSS, ya sean privados (intranet) o públicos (prensa / proveedores / clientes / etc.).



## Base de conocimientos

La base de conocimientos sirve para centralizar el conocimiento interno y proporcionar a los usuarios información (preguntas frecuentes públicas) que les permiten resolver problemas simples por sí mismos.



## Recursos compartidos

Este módulo le permite consultar sobre el material a reservar y realizar reservas. Muestra el equipo disponible para reservar.

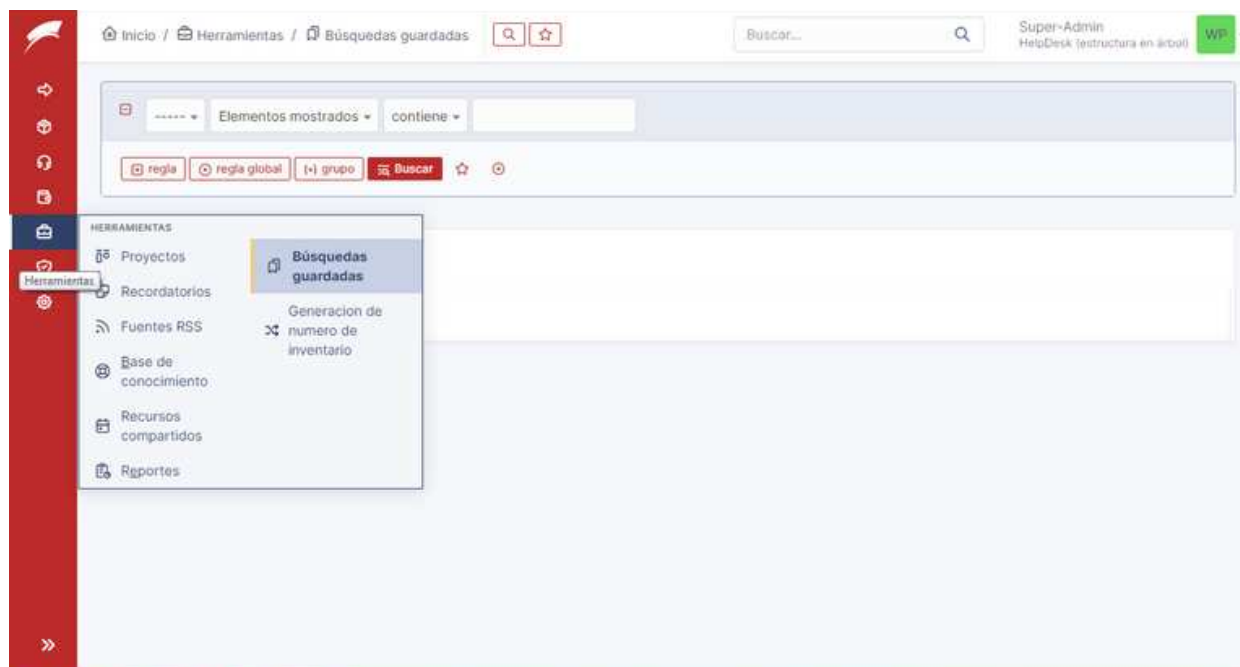


## Reportes

Autoriza la generación de informes relacionados con su equipo, datos financieros, etc. Ofrecemos tableros integrados para este propósito, así como complementos de Metabase y SQLdashboard



# Herramientas



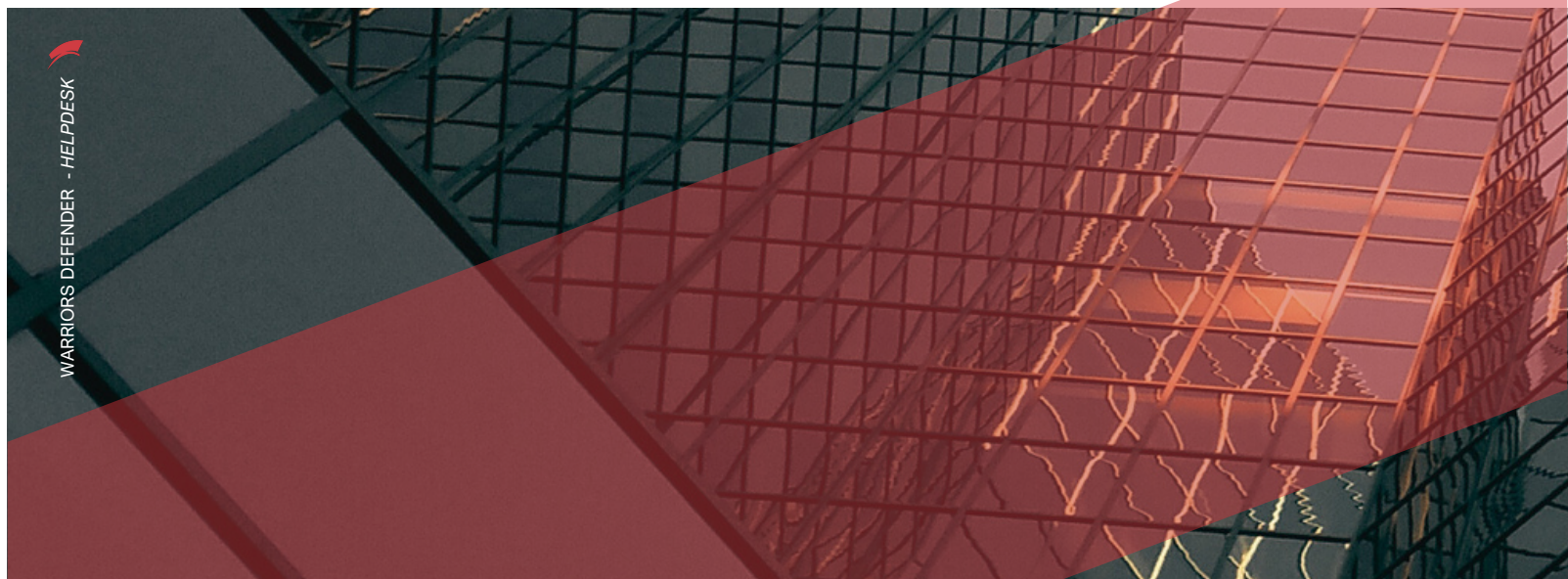
## Búsquedas guardadas

Con el motor de búsqueda le permite guardar su búsqueda. Tiene modos privados y públicos.



## Generación de número de inventario

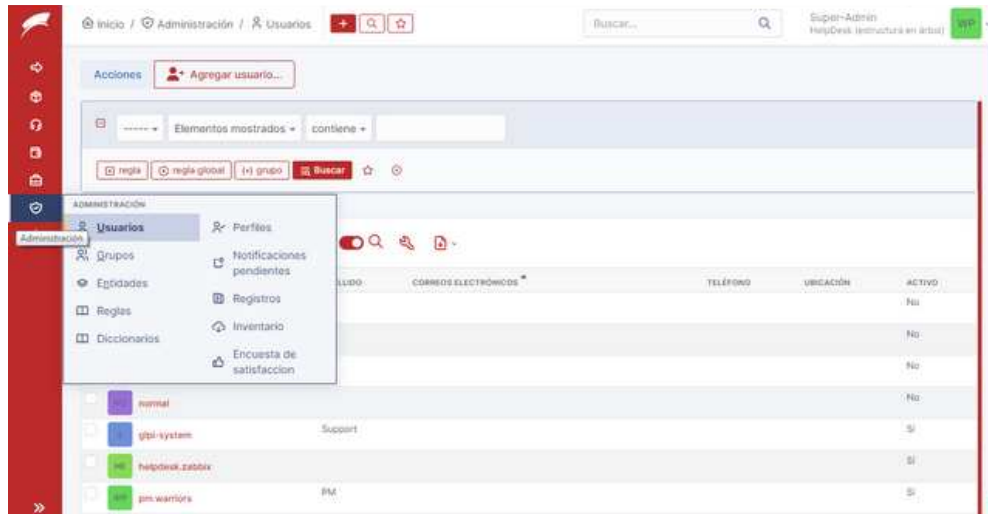
Acceda a la información: número de inventario si se tiene activado el activo. Con esta herramienta se genera secuencialmente el inventario.





# Administración

Toma el control de los usuarios: crea entidades, crea perfiles y restringe el acceso a la información. Con las reglas puede definir roles de cada miembro del directorio y configurar el flujo de trabajo para el servicio de asistencia y el inventario.



Reglas

Acceso y restricciones

Perfiles

Grupos

Entidades

Registros





# Administración



## Usuarios

Ofrece 8 tipos de perfiles y 2 tipos de interfaces (Estándar y Autoservicio). La interfaz de autoservicio está dedicada a los usuarios finales y es gratuita.

## Reglas

Tiene un motor de reglas que permite realizar una serie de acciones y asociaciones de forma automática (se puede aplicar a tickets, activos, etc.).

## Grupos

Puede fusionar elementos idénticos (por ejemplo, «usuarios») de diferentes entidades dentro de la entidad matriz.

## Diccionarios

Los diccionarios le permiten modificar los datos que se ingresan o que ya existen. Se basan en el motor de reglas y están disponibles para determinados datos de inventario (software, fabricantes, títulos).

## Entidades

Las entidades en permiten aislar grupos organizados jerárquicamente en una sola instancia. Se puede utilizar para crear diferentes departamentos, oficinas, etc.

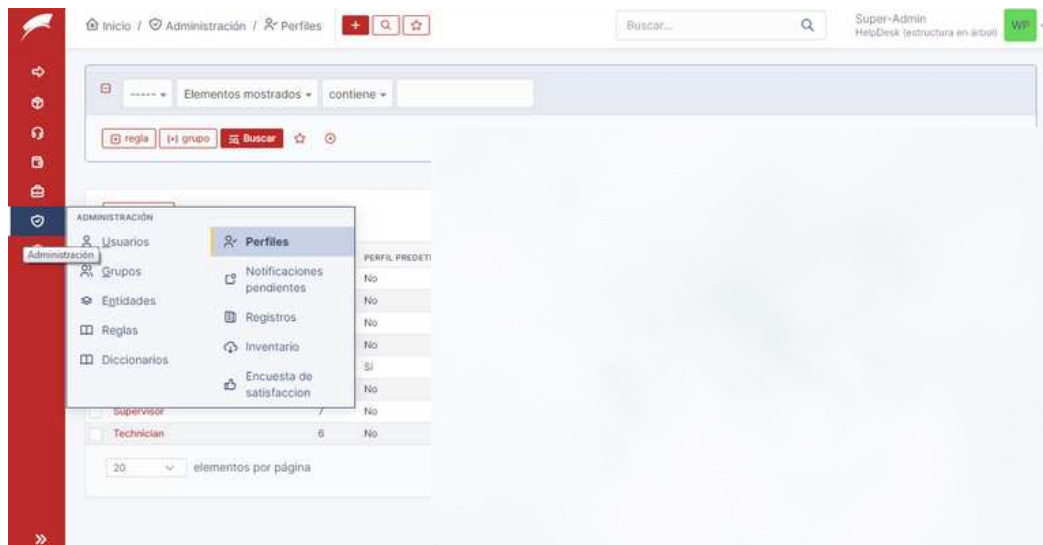
## Perfiles

Ofrece 8 tipos de perfiles: Admin, Hotliner, Observer, Read-only, Autoservicio (simplificado), Super-administrador, Supervisor, Técnico.





# Administración



## Notificaciones pendientes

La cola de notificaciones le permite monitorear el procesamiento de notificaciones: desde correos electrónicos, navegador, webhook (usando el complemento de herramientas colaborativas: mattermost, slack).



## Registros

Puede acceder a los eventos del sistema: inicio de sesión del usuario, acción del usuario, etc.



## Inventario

Puede configurar sus activos y cargar cualquier archivo de inventario.



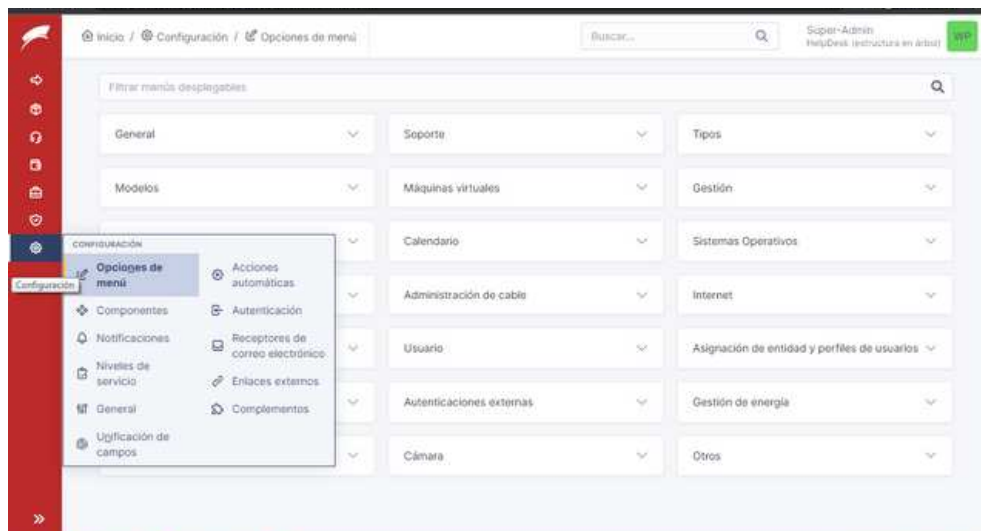
## Encuesta de satisfacción

Puede generar encuestas de satisfacción al cliente una vez atendido el ticket



# Configuración

Explore las funciones de configuración para agregar el logotipo de sus marcas, seleccione la paleta de colores y configure los complementos. En esta sección también puede administrar SLA y notificaciones.



Niveles de servicio

Personalización

Plugins

Notificaciones

Autenticación

Listas desplegables



# Configuración



## Opciones de Menú

Le permite modificar una determinada cantidad de títulos relacionados con el inventario (tipos y modelos de objetos, sistema operativo, así como versión y service pack).



## Componentes

Los componentes de la computadora (baterías, controlador, memoria, etc.) se pueden agregar a una computadora listada en la sección Activos.



## Niveles de servicio

Puede configurar SLA para tickets. Un SLA (Service Level Agreement) es la formalización de un contrato negociado entre mesa de ayuda y el cliente que define el nivel de servicio esperado.



## Notificaciones

Le permite recibir mensajes para determinadas acciones predefinidas.



## General

Establezca los valores predeterminados, aplique la marca (logotipo y colores), configure los ajustes preestablecidos para Activos y Mesa de ayuda. Personalice la configuración general.



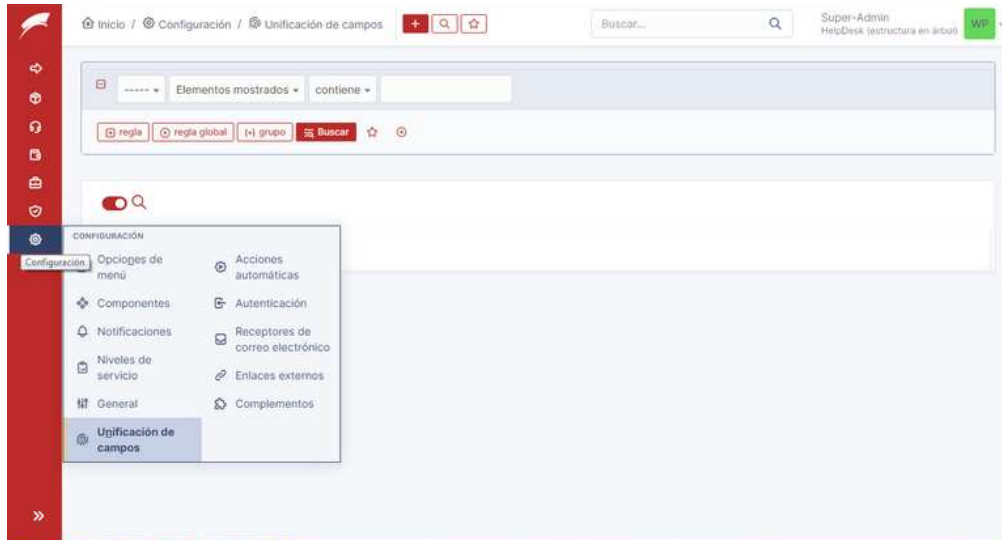
## Autenticación

Admite las siguientes fuentes de autenticación externas: directorio LDAP, servidor de correo, servidor CAS, certificado x509, autenticación delegada al servidor web.





# Configuración



## Unificación de campos

Esta característica hace que sea imposible agregar o actualizar un artículo de inventario si otro ya tiene el mismo valor. Este mecanismo se aplica a las adiciones manuales, pero también a la importación desde una fuente externa, así como desde una herramienta de inventario.



## Enlaces externos

Algunos elementos se pueden asociar con un conjunto de enlaces a aplicaciones externas. Lo puede encontrar en la pestaña «Enlaces» de los diferentes archivos.



## Receptores de correo electrónico

Receptores le permite importar un correo electrónico desde un buzón y transformarlo en un ticket. Un mecanismo de enrutamiento permite que esto se asigne a la entidad de destino.



## Complementos

Puede acceder y explorar a los complementos instalados.



## Acciones automáticas

Es posible configurar acciones automáticas. Para cada acción, es posible configurar: frecuencia de ejecución; estado, modo de ejecución, etc.





**Warriors**<sup>®</sup>

"Security that makes difference"