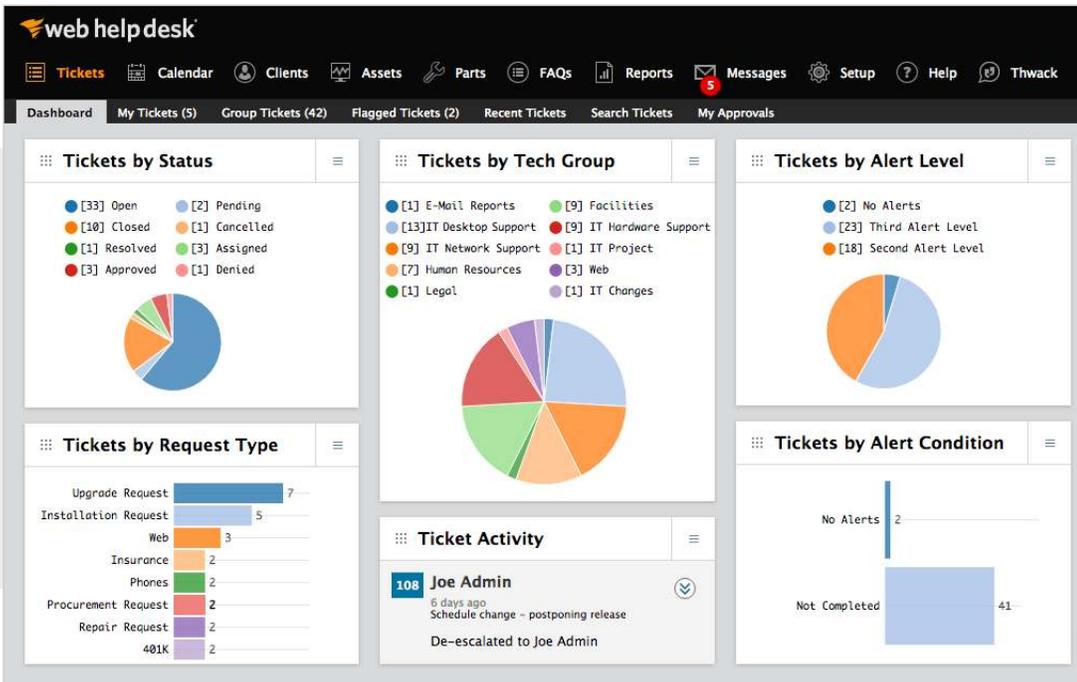


SolarWinds Web Help Desk



“Después de probar varias soluciones de servicio de ayuda, nos decidimos por Web Help Desk, que ha demostrado ser la mejor solución con diferencia para nuestras necesidades de soporte de TI global.”

– Roddy Campbell,
Administrador de TI de grupo,
Caledonian Alloys Limited

SolarWinds® Web Help Desk® es un asequible software de administración de tickets del servicio de ayuda y de activos de TI basado en la Web, fácil de usar y que ayuda a optimizar sus operaciones de TI.

RESUMEN DE WEB HELP DESK

- » Diseñado para simplificar y optimizar los procesos del servicio de ayuda de TI desde la solicitud de servicio hasta la resolución.
- » Automatiza la gestión de tickets con enrutamiento y escalamiento basado en reglas, rastreo en tiempo real y alertas.
- » Administración automatizada de los activos de TI para rastrear y gestionar el ciclo de vida de los activos de hardware y software.
- » Ofrece una base de conocimientos incorporada para la autorresolución de problemas y automatización de administración de cambios.
- » Precio asequible para inicios de sesión de técnicos de TI: sin costo adicional para los inicios de sesión de usuarios finales ni activos de TI administrados.

FUNCIONES DESTACADAS

Software de servicio de ayuda de TI simple y asequible para todos los equipos de TI

Web Help Desk ofrece una intuitiva interfaz web para administrar de manera central tickets de servicio y, además, simplifica y automatiza las tareas del servicio de ayuda para los técnicos de TI. Ya sea que esté ejecutando soporte de TI en una organización grande o pequeña, o si es un MSP que ofrece servicios de soporte administrados a los clientes, Web Help Desk cumple con sus requisitos gracias a su flexibilidad y escalabilidad.

Centralización, optimización y automatización de la administración de tickets

Web Help Desk es un software de administración de tickets fácil de usar que automatiza los tickets de servicio de ayuda para simplificar la creación, el enrutamiento, el escalamiento y la administración de tickets.

Administración y detección de activos de TI automatizadas

Web Help Desk es un producto de administración de activos de TI que le permite detectar automáticamente sus activos de software y hardware, y administrar asignaciones de activos, historiales y solicitudes de servicio asociadas desde una consola web fácil de usar.

Administración de conocimientos del servicio de ayuda

Web Help Desk incluye una extensa base de conocimientos integrada, fácil de usar y apta para búsquedas, que ayuda a gestionar los conocimientos técnicos, promocionar las opciones de autorreparación de los usuarios finales y a reducir el número de solicitudes de servicio.

Administración de cambios de TI y flujos de trabajo de aprobación de cambios

El software SolarWinds Web Help Desk brinda un proceso simple y automatizado para la administración y el control de las solicitudes de cambio. Puede personalizar los flujos de trabajo de aprobación de cambios variando entre niveles de aprobación simples y múltiples.

Administración simplificada de incidentes y problemas

Web Help Desk simplifica la administración de problemas e incidentes permitiéndoles vincular múltiples incidentes a un problema para resolución y administración de tickets.

Gestión de proyectos de TI y automatización de procesos empresariales

Con la ayuda de relaciones jerárquicas flexibles y personalizables para los tickets, Web Help Desk simplifica la gestión de tareas repetitivas como la incorporación de empleados o la finalización de contratos, y los proyectos de TI como la configuración de nuevas infraestructuras o la migración.

Creación de informes sobre desempeño del servicio de ayuda.

El software Web Help Desk brinda numerosos informes de servicio de ayuda para supervisar el rendimiento técnico y el estado de los tickets. También rastrea las necesidades de soporte de los clientes por ubicación, los datos de facturación en tiempo real y la frecuencia del incidente.

Rastreo y administración de los acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Evite que sus SLA pasen inadvertidos. Web Help Desk ayuda a garantizar que mantenga todos los niveles del acuerdo de servicio. Configure notificaciones de tipo 'se aproxima un brecha en el SLA' y recordatorios de SLA de datos específicos para lograr una gestión de SLA efectiva.

Aprovechamiento de la infraestructura Active Directory y LDAP existente

El software Web Help Desk le permite detectar e importar la información de las cuentas del cliente de servicio de ayuda desde sus directorios de Microsoft® Active Directory® (AD) y LDAP existentes.

Web Help Desk móvil

SolarWinds Web Help Desk ofrece una aplicación móvil nativa para Apple® iPhone® y iPad® a fin de admitir notificaciones push para tickets nuevos y actualizados.

Seguridad y compatibilidad con FIPS 140-2

Web Help Desk mejora la seguridad al permitir las conexiones SSL de modo FIPS para los datos en transferencia. También admite criptografía compatible con FIPS 140-2 en entornos de TI que requieren altos estándares de seguridad.

INTEGRACIÓN CON EL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN DE TI DE SOLARWINDS

Integración de Help Desk con software de monitoreo de servidores y administración de redes

Web Help Desk **se integra** con SolarWinds Network Performance Monitor (NPM), Server & Application Monitor (SAM), Network Configuration Manager (NCM) y con otros productos de la plataforma Orion® a fin de convertir las fallas de los nodos de red y servidor, los problemas de desempeño y configuración de dispositivo/interfaz y las fallas de aplicaciones críticas directamente en tickets del servicio de ayuda, y asignarlos al equipo de TI adecuado para lograr una detección y solución de problemas más rápidas.

Conectividad de acceso a escritorios remotos desde Web Help Desk

SolarWinds Web Help Desk ofrece **integración con el software Dameware® Remote Support**, lo que le permite lanzar directamente una sesión de control remoto con la computadora del usuario final desde el inventario de activos de TI y tickets de incidencias del servicio de ayuda.

REQUISITOS DEL SISTEMA

HARDWARE	REQUISITOS MÍNIMOS
CPU	Núcleo doble, 2.0 GHz o más rápido
Memoria	3 GB (agregar 1 GB por cada 10 técnicos adicionales)
Disco duro	20 GB
SOFTWARE	REQUISITOS MÍNIMOS
Sistema operativo	<p>Versión con licencia admitida en:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Windows Servers: Windows Server 2016 (64 bits), 2012 (64 bits), 2012 R2 (64 bits) » MacOS 10.12 Sierra y 10.13 High Sierra, iOS 10 y 11 » CentOS 6.5, 7.0 » Red Hat® Enterprise Linux® (RHEL) 6.5 (64 bits), 7.0 (64 bits) » Fedora® 24 y 25 <p>Prueba gratis y versión de prueba también compatibles con: Windows 10 (64 bits) y Windows 8.1 (64 bits)</p>
Base de datos	<p>Web Help Desk usa una base de datos PostgreSQL incrustada como su base de datos estándar. Web Help Desk también admite:</p> <ul style="list-style-type: none"> » MySQL® 5.6 y 5.7 » Microsoft SQL Server 2016, 2012 SP2 y 2014 » PostgreSQL 9.5 y 9.6

PRUÉBELO ANTES DE COMPRARLO. DESCARGUE UNA VERSIÓN DE PRUEBA GRATIS.

¡Gestionar las solicitudes de servicio de TI nunca fue tan simple! Compruébelo por usted mismo. En SolarWinds, creemos que debe probar nuestro software antes de comprarlo. Por ello, ofrecemos pruebas gratis completamente funcionales de nuestros productos. Descargue e instale Web Help Desk para simplificar y automatizar las tareas de administración de solicitudes del servicio de tickets. Puede ahorrar mucho tiempo y tareas manuales en la gestión de sus procesos del servicio de ayuda.

ACERCA DE SOLARWINDS®

SolarWinds proporciona software de administración de TI eficaz y económico a clientes de todo el mundo, desde compañías de Fortune 500® hasta pequeñas empresas, proveedores de servicios administrados (MSP), agencias gubernamentales e instituciones educativas. Hemos asumido el compromiso de concentrarnos exclusivamente en los profesionales de TI, proveedores de servicios administrados (MSP) y desarrollo y operaciones, y nos esforzamos en eliminar la complejidad que nuestros clientes se vieron obligados a aceptar por parte de los proveedores tradicionales de software empresarial. Independientemente del lugar en el que se encuentre el activo de TI o el usuario, SolarWinds entrega productos fáciles de encontrar, comprar, usar, mantener y escalar, a la vez que proporciona la facultad de atender las áreas clave de la infraestructura, desde las instalaciones hasta la nube. Este enfoque y compromiso con la excelencia en la administración integral del desempeño de la TI híbrida han convertido a SolarWinds en el líder mundial en software de administración de redes y soluciones MSP, y están generando

un crecimiento similar en el espectro completo del software de administración de TI. Nuestras soluciones se basan en la estrecha conexión que mantenemos con nuestra base de usuarios, quienes interactúan en nuestra comunidad en línea THWACK® para solucionar problemas, compartir tecnología y mejores prácticas, y participar directamente en nuestro proceso de desarrollo de productos. Más información en www.solarwinds.com.

MÁS INFORMACIÓN

AMÉRICA

7171 Southwest Parkway
Building 400
Austin, Texas 78735
Correo electrónico: sales@webhelpdesk.com
Teléfono: 877.943.0008

ASIA

6 Temasek Boulevard #32-01/02
Suntec Tower Four
Singapur, 038986
Correo electrónico: apacsales@webhelpdesk.com
Teléfono: +65 6422 4123

GOBIERNO NACIONAL/CENTRAL/ FEDERAL DE EUROPA

Unit 1101, Building 1000
City Gate, Mahon
Cork, Irlanda
Correo electrónico: nationalgovtsales@solarwinds.com
Teléfono: +353 21 233 0440

EUROPA, ORIENTE MEDIO Y ÁFRICA

Unit 1101, Building 1000
City Gate, Mahon
Cork, Irlanda
Correo electrónico: emeasales@webhelpdesk.com
Teléfono: +353 21 206 4713

LATINOAMÉRICA Y CARIBE

7171 Southwest Parkway
Building 400
Austin, Texas 78735
Teléfono: 512.498.6313
Correo electrónico: latamsales@webhelpdesk.com

FEDERAL, REVENDEDOR FEDERAL E INTEGRADORES DE SISTEMAS

2250 Corporate Park Drive
Suite 210
Herndon VA 20171
Correo electrónico: federalsales@solarwinds.com
Teléfono: 877.946.3751 o 512.682.9884

Para obtener información sobre los productos de SolarWinds, visite solarwinds.com, llame o envíe un correo electrónico.
7171 Southwest Parkway | Building 400 | Austin, Texas 78735



Para obtener más información, comuníquese con SolarWinds al 866.530.8100 o envíe un correo electrónico a sales@solarwinds.com. Para encontrar un distribuidor internacional en su zona, visite http://www.solarwinds.com/partners/reseller_locator.aspx.

© 2019 SolarWinds Worldwide, LLC. Todos los derechos reservados

Las marcas comerciales SolarWinds, SolarWinds & Design, Orion y THWACK son propiedad exclusiva de SolarWinds Worldwide, LLC y sus filiales, y es posible que estén registradas o pendientes de registro en la Oficina de patentes y marcas de EE. UU. y en otros países. Todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio y logotipos de SolarWinds pueden ser marcas de hecho o estar registradas o pendientes de registro. Todas las demás marcas comerciales aquí mencionadas se utilizan solo para fines de identificación y pertenecen a sus respectivas compañías (y pueden, incluso, ser marcas registradas de estas).

Este documento no puede ser reproducido por ningún medio, ni modificado, descompilado, desmontado, publicado o distribuido, de forma total o parcial, ni ser transformado para ningún medio electrónico u otros medios sin previa autorización por escrito de SolarWinds. Todos los derechos, títulos e intereses relativos al software, los servicios y la documentación son propiedad exclusiva de SolarWinds, sus filiales y sus licenciantes correspondientes.

SOLARWINDS NO SE HACE RESPONSABLE DE LAS GARANTÍAS, CONDICIONES U OTROS TÉRMINOS, EXPRESOS O IMPLÍCITOS, DE NATURALEZA LEGAL O DE OTRO TIPO, COMO, ENTRE OTROS, LA FALTA DE INFRACCIÓN DE DERECHOS, LA PRECISIÓN, LA EXHAUSTIVIDAD O LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN EL DOCUMENTO. EN NINGÚN CASO SOLARWINDS, SUS PROVEEDORES O SUS LICENCIANTES SERÁN RESPONSABLES DE DAÑOS, YA SEA QUE SURJAN DE AGRAVIO, CONTRATO U OTRAS TEORÍAS LEGALES, INCLUSO SI SE HUBIERA ADVERTIDO A SOLARWINDS DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.