

# INSYS SERVICE DESK

## Integración de Servicios

INSYS SERVICE DESK es el resultado de la integración de las soluciones: **CURA Network Monitoring**, **INSYS Advanced Dashboard for Enterprise**, **SIEM (NetIQ Sentinel de Novell)** y la **Mesa de Servicio de INSYS**, por medio de las extensiones de integración realizadas sobre **OTRS 3.1** para la administración de incidentes fundamentada y certificada en ITILV.3.0 (<http://www.otrs.com/en/products/otrs-itsm/features/incident-management/>).

## Aumentar la satisfacción del cliente

INSYS ofrece a nuestros Clientes un servicio rápido, eficiente y profesional, gracias a la Mesa de Servicio de INSYS SERVICE DESK, los negocios de nuestros Clientes reducen significativamente sus tiempos de espera y previenen errores de gestión de incidentes y problemas.

## Un Servicio Eficiente

- Atención y resolución de incidentes desde la primera llamada
- Líneas telefónicas dedicadas para el soporte técnico de Software, Hardware y Soluciones de seguridad en TI
- Procesos de resolución de incidentes y problemas basados en estándares internacionales y alineada las mejores prácticas
- Reporte de seguimiento, diario, semanal, mensual y anual de incidentes recurrentes



## Mejorar la Calidad del Servicio

INSYS SERVICE DESK permite a nuestra Mesa de Servicio comprender y resolver los requerimientos e incidentes de nuestros Clientes por medio de la captura de datos en tiempo real. Esto permite dar un seguimiento activo a los incidentes abiertos con un nivel de servicio de alta calidad que resuelva y cubra las expectativas de soporte que nuestros clientes esperan.

## Resolución de problemas desde la primera llamada

INSYS SERVICE DESK cuenta con un esquema operativo e infraestructura tecnológica necesaria para resolver de manera eficiente e inmediata los requerimientos o incidentes de nuestros clientes, gracias a que contamos con un equipo de trabajo conformado por profesionales especializados y certificados en las diferentes soluciones y herramientas de seguridad desde el primer nivel de atención hasta los diversos niveles especializados, que darán una solución inmediata a su requerimiento, incidencia o problema.

## Reducción del tiempo promedio en llamadas

INSYS SERVICE DESK es la integración de la solución **OTRS 3.1** con: **CURA Network Monitoring**, **INSYS Advanced Dashboard for Enterprise**, **SIEM (NetIQ Sentinel de Novell)** para la identificación, diagnóstico, colaboración y reporte de problemas e incidentes de nuestros clientes. A través de los módulos de reportes de INSYS SERVICE DESK, podremos generar registros de llamadas y tiempos promedio invertidos durante la gestión del incidente.

## Resolución de incidentes frecuentes de forma más rápida

La base de conocimiento de INSYS SERVICE DESK y las soluciones que lo conforman aseguran a nuestros clientes una rápida respuesta a incidentes frecuentes.

## Características

INSYS SERVICE DESK es una solución que proporciona un servicio de calidad a nuestros Clientes, al integrar el equipo de trabajo INSYS con la funcionalidad comprobada de esta herramienta.

## Gestión de Tickets

INSYS SERVICE DESK registra, da seguimiento y permite resolver eficientemente las solicitudes de nuestros Clientes, permitiendo la transparencia y colaboración entre nuestro grupo especializado de técnicos en la gestión de Tickets.



## Gestión del Conocimiento

La base de conocimiento integrada de INSYS SERVICE DESK proporciona un fácil acceso a las soluciones ya documentadas y provee soporte a los procesos de nuestros clientes, al disminuir el tiempo de respuesta de nuestro equipo de soporte técnico.

## Integración con otros Servicios de SOC & NOC.

INSYS SERVICE DESK está integrado en las siguientes herramientas del SOC & NOC:

- Integración con CURA Network Monitoring
- Integración con tablero INSYS Advanced Dashboard for Enterprise
- Integración con soluciones SIEM (NetIQ Sentinel de Novell)

## Autoservicio

INSYS SERVICE DESK proporciona a nuestros Clientes un acceso **7x24x365** por medio de un portal de autoservicio al permitirles crear solicitudes, dar seguimiento, conocer el estatus de sus tickets y tener acceso a la base de conocimiento.

## Contabilización del Tiempo de Resolución de Incidentes

INSYS SERVICE DESK en concordancia con los acuerdos de niveles de servicio de incidentes solicitado por nuestros Clientes, además permite llevar una bitácora de seguimiento con tiempos de resolución, procesamiento de solicitudes y resolución del ticket.

## Reportes

Por medio de INSYS SERVICE DESK se lleva a cabo la gestión de la calidad de la Mesa de Servicio, al entregar informes con información estadísticas clave o reportes personalizados que cumplen los requerimientos del Cliente. Reportes que pueden ser obtenidos a través del portal web ya sean predefinidos de acuerdo al servicio o personalizado, por ejemplo, por fecha, número de tickets, tiempo de asignación y atención, tiempo de escalamiento, tiempo de resolución, entre otros.

## Encuestas

INSYS SERVICE DESK permite enviar automáticamente encuestas predefinidas a nuestros usuarios finales, después de que un ticket se haya resuelto y así obtener, el nivel de satisfacción del Cliente, y mejorar el servicio ofrecido por la Mesa de Servicio.

## **INSYS SERVICE DESK para iPhone**

INSYS SERVICE DESK proporciona una interfaz para iPhone, que permite una alta movilidad tanto a nuestros técnicos como a nuestros Clientes, y así acceder remotamente al INSYS SERVICE DESK, y procesar solicitudes de servicio prácticamente desde cualquier lugar, cubriendo los niveles de servicio requeridos por nuestros Clientes.

## **Gestión de Accesos**

INSYS SERVICE DESK permite la personalización de vistas de su portal Web, mediante el control de acceso basado en roles, prácticamente desde cualquier lugar y en cualquier momento. La administración del control de acceso se realiza por los Administradores de la Mesa de Servicio, en concordancia con los acuerdos de Niveles de Servicio solicitados por el Cliente.

## **Sistema de Monitoreo interno**

Por medio de la integración de INSYS SERVICE DESK, CURA Network Monitoring, INSYS Advanced Dashboard for Enterprise y SIEM (NetIQ Sentinel de Novell) es posible llevar a cabo una detección temprana y dar respuesta rápida a eventos antes se conviertan en incidentes o problemas, en la infraestructura de TI de nuestros Clientes.

## Administración de Solicitudes de Servicio

INSYS SERVICE DESK permite visualizar, clasificar, administrar, responder, escalar y resolver las solicitudes de servicio de nuestros Clientes. Con su amplia gama de funciones disponibles, nos han permitido satisfacer los acuerdos de niveles de servicios de nuestros Clientes. Administración de Solicitudes de Servicio provee las funciones siguientes:

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>
<b>Registro de Incidentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro rápido e intuitivo de incidentes</li><li>• Múltiples entradas: Red, correo electrónico, teléfono, registro Web, fax, PDA, SMS o SOAP/XML</li><li>• Editor WYS/WYG (lo que ves es lo que obtienes)</li></ul>
<b>Clasificación de Incidentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formularios y listas de referencia configurables</li><li>• Carátulas de tickets configurables</li><li>• Clasificación y priorización de incidentes configurables</li><li>• Priorización y escalamiento basado en ITILV.3.0</li><li>• Fusión y división de incidentes</li></ul>
<b>Administración de Incidentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plantillas de respuesta a incidentes para un manejo rápido y eficiente</li><li>• Portal de auto servicio para el cliente</li><li>• Escalamiento por SLA y mecanismos de apertura</li><li>• Notificaciones por evento</li><li>• Sistema multi-clientes para administrar incidentes</li><li>• Soporte de análisis de causas principales y documentación de resoluciones</li></ul>
<b>Automatización de procesos y Administración de Flujo de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibilidad en la construcción de flujos de trabajo y procesos de servicio</li><li>• Enrutador automático y manual de tareas</li><li>• Integración de proveedores de servicios externos</li><li>• Mecanismo de seguimiento automático para registros existentes</li><li>• Soporte de tareas en paralelo y órdenes de trabajo</li></ul>
<b>Administración del Ciclo de Vida de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catálogo de Servicio Integrado</li><li>• Administración del ciclo de vida de Servicio/SLA</li><li>• Soporte del análisis de impacto de la disponibilidad del servicio</li><li>• Reporte completo de servicios, SLAs, OLAs y UCs (según la versión de ITIL 3.0)</li></ul>

- 
- Suministro de información relevante para la administración del niveles de servicio

---

---

**Navegación y Búsqueda**

- Árboles de artículos expandibles
- Búsqueda indexada completa de textos
- Soporte de Open Search Description
- Enlace y división de tickets

---

---

**Reportes**

- Vistas personalizables y reportes confiables
- Reportes periódicos de Llamadas referente al seguimiento de tickets de incidentes o requerimientos para la validación de cumplimiento de los SLA's acordados con los Clientes
- Generación de reportes periódicos para el cumplimiento de SLA's con respecto a tiempos de atención, seguimiento, escalamiento y solución de tickets de incidentes o requerimientos.

---

---

**Base de conocimiento**

- Enlazado de servicios, tickets, contactos y artículos de FAQ
  - Documentación de resolución de incidentes
  - Acceso a soluciones documentadas de errores conocidos y sus posibles soluciones alternativas (workarounds)
- 
-

## Administración de Incidentes o Fallas

En INSYS sabemos que los incidentes o fallas de TI pueden interrumpir a una organización completa, llevándola a pérdidas significativas de tiempo, y de su reputación por lo tanto, INSYS SERVICE DESK, (con las extensiones de integración realizadas sobre OTRS 3.1 mencionadas con anterioridad) proporciona una administración de incidentes fundamentada y certificada en ITILV.3.0 (<http://www.otrs.com/en/products/otrs-itsm/features/incident-management/>), mediante un eficiente registro y procesamiento de incidentes o fallas, una Base de Datos de Gestión de Configuraciones (CMDB) y el análisis de incidentes, y automatización inteligente para una rápida recuperación de la tecnología de la información del Cliente.

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>
<b>Registro de Incidentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro rápido e intuitivo de incidentes</li><li>• Múltiples entradas: Red, correo electrónico, teléfono, registro Web, fax, PDA, SMS o SOAP/XML</li><li>• Editor WYSIWYG (lo que ves es lo que obtienes)</li></ul>
<b>Clasificación de Incidentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formularios y listas de referencia configurables</li><li>• Carátulas de tickets configurables</li><li>• Clasificación y priorización de incidentes configurables</li><li>• Priorización y escalamiento basado en ITILV.3.0</li><li>• Fusión y división de incidentes</li></ul>
<b>Administración de Incidentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plantillas de respuesta a incidentes para un manejo rápido y eficiente</li><li>• Portal de auto servicio para el cliente</li><li>• Escalamiento por SLA y mecanismos de apertura</li><li>• Notificaciones por evento</li><li>• Sistema multi-clientes para administrar incidentes</li><li>• Soporte de análisis de causas principales y documentación de resoluciones</li></ul>
<b>Automatización de procesos y Administración de Flujo de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flexibilidad en la construcción de flujos de trabajo y procesos de servicio</li><li>• Enrutador automático y manual de tareas</li><li>• Integración de proveedores de servicios externos</li><li>• Mecanismo de seguimiento automático para registros existentes</li><li>• Reducción de sonido para alertas NMS</li><li>• Soporte de tareas en paralelo y órdenes de trabajo</li></ul>

---

**Administración del Ciclo de Vida de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's)**

- Catálogo de Servicio Integrado
- Administración del ciclo de vida de Servicio/SLA
- Soporte del análisis de impacto de la disponibilidad del servicio
- Reporte completo de servicios, SLAs, OLAs y UCs (según la versión de ITIL 3.0)
- Suministro de información relevante para la administración del nivel de servicio

---

---

**Navegación y Búsqueda**

- Árboles de artículos expandibles
- Búsqueda indexada completa de textos
- Soporte de Open Search Description
- Enlace y división de tickets

---

---

**Reporte**

- Vistas personalizables y reportes confiables

---

---

**Base de conocimiento**

- Enlazado de servicios, tickets, contactos y artículos de FAQ
  - Documentación de resolución de incidentes
  - Acceso a soluciones documentadas de errores conocidos y sus posibles soluciones alternativas (workarounds)
- 
- 
- 
-



## Administración de Problemas

INSYS SERVICE DESK es una herramienta sofisticada para la administración de problemas de TI, que permite proporcionar una correcta atención a nuestros Clientes, gracias a la implementación de la Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB) y el Sistema de Gestión de Configuración (CMS), (con las extensiones de integración realizadas sobre OTRS 3.1 mencionadas con anterioridad) proporciona una administración de problemas fundamentada y certificada en ITILV.3.0 (<http://www.otrs.com/en/products/otrs-itsm/features/incident-management/>). Dichos sistemas permiten obtener información actualizada de la infraestructura y parámetros de configuración de los servicios de nuestros Clientes. Esto simplifica la identificación y análisis de problemas y facilita la rápida recuperación del servicio y prevenir la recurrencia de problemas.

Función	Descripción
<b>Administración completa del proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro de problemas rápido e intuitivo</li><li>• Clasificación y uso flexible de árboles de clasificación individuales</li><li>• Priorización y escalamiento basado en ITILV.3.0</li><li>• Notificaciones por evento</li><li>• Soporte del análisis de la causa raíz</li><li>• Herramientas para la coordinación del proceso de resolución</li><li>• Notificaciones automáticas y por evento a las personas autorizadas</li></ul>
<b>Base de conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentación de soluciones</li><li>• Acceso a soluciones documentadas de errores conocidos y sus posibles soluciones alternativas (workarounds)</li></ul>
<b>Reporte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reportes confiables e individuales</li><li>• Estadísticas y reportes de problemas y errores comunes</li><li>• Análisis de administración del desempeño actual e histórico</li><li>• Análisis de tendencias basado en la información de los tickets</li><li>• Estadísticas de control de problemas y errores</li></ul>

## Cumplimiento de Solicitudes

INSYS SERVICE DESK (con las extensiones de integración realizadas sobre OTRS 3.1 mencionadas con anterioridad) está fundamentada y certificada en ITILV.3.0 (<http://www.otrs.com/en/products/otrs-itsm/features/incident-management/>), lo cual permite a los técnicos de INSYSGUARD atender rápidamente las solicitudes de servicio de nuestros Clientes, y proporcionar una perspectiva en tiempo real del estado y de la configuración de la infraestructura de TI para obtener información sobre la disponibilidad del servicio con el fin de ejecutar cambios de bajo riesgo previamente aprobados por nuestros Clientes y siguiendo el procedimiento de control de cambios basado en ITIL 3.0.

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>
<b>Registro de solicitudes de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro rápido e intuitivo de solicitudes de servicio por medio de formularios pre-definidas</li><li>• Múltiples entradas: Red, correo electrónico, teléfono, fax, PDA, SMS o SOAP/XML</li><li>• WYSIWYG (lo que ves es lo que obtienes)</li></ul>
<b>Administración de solicitudes de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plantillas de respuesta para una rápida y eficiente administración de la solicitud</li><li>• Verificación de SLA's y mecanismos de apertura de solicitudes</li><li>• Notificaciones por evento</li><li>• Sistema multi-clientes para administrar las solicitudes</li></ul>
<b>Auto Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Base de conocimiento integrada con interfaz de usuario</li><li>• Búsqueda de historial de tickets y su resolución</li><li>• Accesible mediante un navegador estándar</li><li>• Alta disponibilidad: acceso las 24 horas los 365 días del año</li><li>• Sencillo y fácil de usar</li></ul>
<b>Aprobaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enrutador automático y manual</li><li>• Administración fácil y rápida de aprobaciones</li><li>• Notificaciones por evento</li></ul>
<b>Análisis de impacto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte al análisis de impacto financiero y técnico</li><li>• Acceso a soluciones documentadas de errores conocidos y sus posibles soluciones alternativas (workarounds)</li></ul>

<b>Integración entre procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integración con los procesos de Administración de Cambios, Calidad del Servicio y Administración de Configuración.</li> </ul>
-----------------------------------	--

<b>Base de conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de conocimiento integrada con el portal de auto servicio para el cliente</li> <li>Búsqueda del historial de tickets relacionados</li> <li>Accesible mediante un navegador estándar</li> <li>Acceso las 24 horas los 365 días del año</li> <li>Sencillo y fácil de usar</li> </ul>
-----------------------------	---

## Administración de Cambios

El módulo de Administración de Cambios permite adaptarse a las necesidades de la infraestructura de TI de los negocios de nuestros Clientes. Este módulo administra los cambios de forma fácil y estandarizada para asegurar que los procesos críticos solicitados sobrevivan a los cambios de TI. INSYS SERVICE DESK (con las extensiones de integración realizadas sobre OTRS 3.1 mencionadas con anterioridad) está fundamentada y certificada en ITILV.3.0 (<http://www.otrs.com/en/products/otrs-itsm/features/incident-management/>) para la administración y ejecución de cambios con mejores practica y estándares, con el fin de brindar un valor agregado a nuestro servicio de SOC & NOC, siguiendo el procedimiento de control de cambios basado en ITIL 3.0.

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>
<b>Administración de Cambios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro, categorización, planeación, aprobación y ejecución estandarizados en el proceso</li> </ul>
<b>Nexos Configurables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define estados, secuencias y relaciones lógicas entre Cambios y Órdenes de Trabajo</li> <li>Administra relaciones entre las solicitudes de Cambios, Cambios Aprobados, Órdenes de Trabajo, Tickets, Servicios, elementos de configuración y documentos dentro de la Base de Conocimiento</li> <li>Ventanas de Mantenimiento de acuerdo a los Niveles de Servicio</li> <li>Incorporación del proceso de control de cambios cumplimiento con ITIL 3.0</li> </ul>
<b>Reporte y revisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de estado, Cambios aprobados y las Órdenes de Trabajo</li> <li>Soporte para Revisiones Post Implementación (PIR)</li> </ul>

## Gestión de la Configuración y Activos del Servicio

INSYS SERVICE DESK es una herramienta sofisticada para la administración de problemas de TI, que permite proporcionar una correcta atención a nuestros Clientes, gracias a la implementación de la Base de Datos de Gestión de Configuración (CMDB) y el Sistema de Gestión de Configuración (CMS), (con las extensiones de integración realizadas sobre OTRS 3.1 mencionadas con anterioridad) proporciona una administración de problemas fundamentada y certificada en ITILV.3.0 (<http://www.otrs.com/en/products/otrs-itsm/features/incident-management/>). Dichos sistemas permiten a nuestros administradores de servicio obtener información actualizada de la infraestructura de TI y parámetros de configuración de los servicios de nuestros Clientes, para definir, modificar y administrar hardware, software y otros componentes esenciales de TI de forma flexible y segura.

Característica	Descripción
<b>Mapeo de los Procesos del Negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modelado de procesos y flujos de trabajo</li><li>• Gestión total del ciclo de vida desde el inicio del proceso de Gestión de Configuración y hasta su termino</li></ul>
<b>Gestión de Elementos de Configuración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vista general de la relaciones e interdependencias de tecnología de la información contra los procesos de cambios</li><li>• Registro rápido e intuitivo de todos los activos de TI</li><li>• Posibilidad de extender las clases predefinidas de Elementos de Configuración y construir nuevas.</li><li>• Registro de Elementos de Configuración incluyendo:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Hardware</li><li>○ Software</li><li>○ Redes</li><li>○ Documentos</li><li>○ Acuerdos de Servicios</li><li>○ Estructuras organizacionales</li><li>○ Ilustración de Infraestructuras de TI</li></ul></li><li>• Soporte a la integración de soluciones de terceras partes para gestión del inventario</li><li>• Asignación de servicios a los Elementos de Configuración de soporte</li><li>• Asociaciones entre Elementos de Configuración, tickets, documentos, contactos</li><li>• Registro automático de las aprobaciones de cambios a los elementos de configuración en la CMDB.</li><li>• Verificación de la integridad y exactitud de los</li></ul>

---

## Elementos de Configuración

---

---

### **Integración entre Procesos**

- Integración entre procesos (cross-process) para compartir información detallada de la gestión de configuración con los operadores de SOC & NOC, agentes de Mesa de Servicio , técnicos y clientes
- Código de colores para el seguimiento del estado de los Elementos de Configuración
- Solución rápida de problemas con la información correcta por la gente autorizada
- Monitoreo en tiempo real de los Elementos de Configuración que permiten el seguimiento del estado de los cambios aprobados y solicitudes

---

### **Reportes**

- Herramientas de predicción para comprender el impacto de los cambios en la configuración
- Potente generación de reportes en tiempo real de los Elementos de Configuración y sus relaciones con incidentes, problemas y cambios.
- Reportes predefinidos en los Elementos de Configuración comunes y relacionados
- Análisis del estado de la configuración actual de los Elementos de Configuración y su historial

---

### **Gestión de la autenticación**

- Autenticación con el directorio LDAP
- Soporte PGP: Permite el cifrado de datos mediante el uso de una llave pública

---

### **Configuración, Verificación y Auditoría**

- Registro automático de las aprobaciones de cambios a los elementos de configuración en la CMDB.
  - Almacenamiento de datos inalterable para cumplir con los requisitos de auditoría
  - Registro automático de tiempos, los cambios de estado y datos de los usuario sistema
  - Contabilización del Tiempo planeado contra el tiempo real
-

## Administración del Conocimiento

Debido a los avances tecnológicos en la industria de TI, los conocimientos pueden volverse rápidamente actualizados. Por ello INSYS ofrece a sus clientes la Administración del Conocimiento, por medio del INSYS SERVICE DESK para registrar, buscar y mantener el conocimiento sobre los incidentes y problemas atendidos, a fin de ofrecer un servicio con un menor tiempo de respuesta y a su vez mejorar la calidad del servicio

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>
<b>Base de conocimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentación de resolución de incidentes</li><li>• Fácil acceso a FAQs y documentos de soporte</li><li>• Árboles de elementos expandibles</li><li>• Interfaz de usuario completamente personalizable</li></ul>
<b>Búsqueda eficiente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Búsqueda indexada completa de textos en todos los tickets: por título, hora, cliente u operador</li><li>• Búsqueda eficiente de tickets mediante soporte de Open Search Description</li></ul>
<b>Conocimiento entrecruzado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enlace de servicios, tickets, contactos y artículos de base de conocimientos</li></ul>
<b>Almacenaje de datos entre procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso entre procesos a conocimiento de resolución existente, errores conocidos y soluciones alternativas</li></ul>
<b>Auto Servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Base de conocimientos integrada con interfaz de usuario</li><li>• Búsqueda de historial y resolución de tickets</li><li>• Accesible mediante un navegador estándar</li><li>• Alta disponibilidad: las 24 horas los 365 días del año</li></ul>

## Integración

INSYS SERVICE DESK permite la integración fácil y flexible de las soluciones de TI existentes de nuestros Clientes. Además cuenta con la capacidad para integrarse con sistemas de monitoreo de redes como son: CURA Network Monitoring, INSYS Advanced Dashboard for Enterprise, SIEM (NetIQ Sentinel de Novell), Nagios, OpenNMS, HP Open View, IBM Tivoli y Microsoft Operations Manager, entre otros para una gestión sencilla de los recursos y dispositivos, lo cual permite mantener un alto nivel de eficiencia en nuestros procesos de gestión. INSYS SERVICE DESK (con las extensiones de integración realizadas sobre OTRS 3.1 mencionadas con anterioridad), proporciona una administración de problemas fundamentada y certificada en ITILV.3.0 (<http://www.otrs.com/en/products/otrs-itsm/features/incident-management/>), que permite una integración inmediata con la infraestructura de TI de nuestros Clientes y escalable a sus requerimientos.

Función	Descripción
<b>Capacidades de Integración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fácil integración con soluciones de TI existentes</li><li>• Se integra con sistemas de monitoreo de redes conocidos: CURA Network Monitoring, INSYS Advanced Dashboard for Enterprise, SIEM (NetIQ Sentinel de Novell), Nagios, OpenNMS, HP Open View, IBM Tivoli y Microsoft Operations Manager , entre otros.</li></ul>
<b>Mensajes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte para protocolos de correo electrónico IMAP, IMAPS, POP3, POP3S, SMTP y SMTPS</li><li>• Soporte de archivos adjuntos (MIME)</li><li>• Soporte completo UTF-8</li></ul>
<b>Autenticación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte de servicios LDAP</li></ul>
<b>Codificación y seguridad de datos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Codificación y visualización de mensajes S/MIME</li><li>• Soporte PGP: Permite el cifrado de datos mediante el uso de una llave pública</li><li>• Asistente para creación e importación de certificados PGP</li><li>• Conversión automática de mensajes HTML-texto simple para bloquear contenido riesgoso</li></ul>
<b>Servicios Web</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integración de Telefonía Informática (CTI) basada en SOAP o XML</li></ul>

## Medios de comunicación

### Horario de Servicio:

Esquema de atención 7 x 24 los 365 días del año

Esquema de atención 5 X 7

### Teléfonos:

+52(55)5322-5240

+52(55) 5322 -5241

(Teléfonos Multilínea)

### Lada sin costo:

01-800-3636725

### Correo electrónico:

[soporte@insys-corp.com.mx](mailto:soporte@insys-corp.com.mx)

### Portal soporte clientes:



[SOPORTE CLIENTES](#)

(<https://isd.insys-corp.com.mx/otrs/customer.pl>)

### Portal principal:

[www.insys-corp.com.mx](http://www.insys-corp.com.mx)