



FOOTPRINTS

La herramienta de help desk más completa y fácil de utilizar
100% basada en web
Potente. Flexible. Asequible.

- Reduzca sus costes de soporte y help desk.
- Agilice la resolución de incidencias.
- Mejore el flujo de trabajo, la comunicación y colaboración.
- Incremente el nivel de satisfacción de sus clientes y usuarios.

**Realice sus tareas de soporte de manera más efectiva.
Ahora está a su alcance.**

Con presupuestos apretados, requerimientos cada vez más exigentes y con una expansión constante de las responsabilidades asociadas al soporte a clientes y usuarios, el reto de su equipo de soporte es mayor que nunca.

 UNIPRESS SOFTWARE

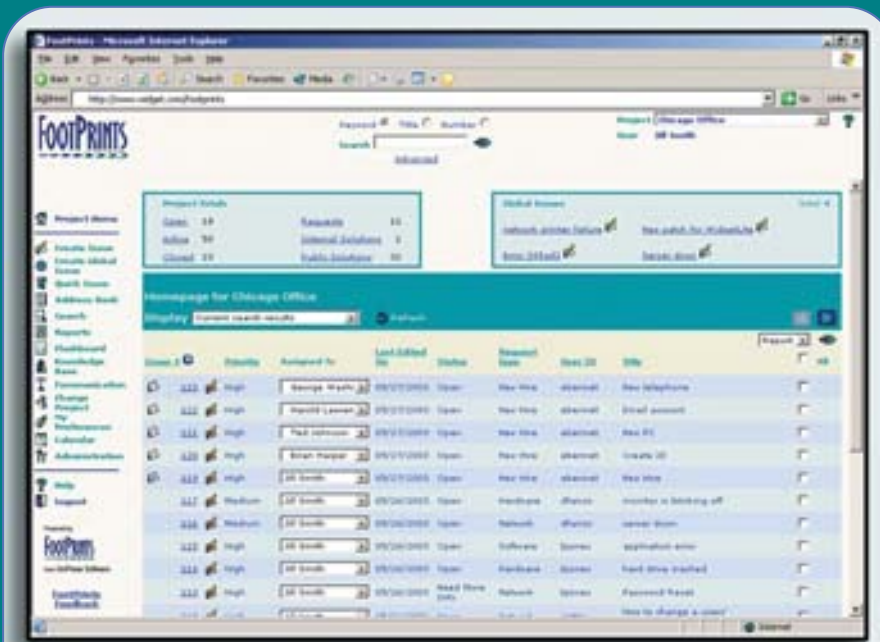
FootPrints – la herramienta de soporte más completa y fácil de utilizar

FootPrints ayuda a las organizaciones como la suya a gestionar centralizadamente y a controlar todas las peticiones e incidencias de sus empleados, clientes y partners, asegurando la correcta gestión de cada una de ellas. El diseño de FootPrints le hace extremadamente flexible, escalable y parametrizable. Esta herramienta de soporte 100% basada en web pondrá en sus manos el control de los servicios de soporte y help desk y todo ello sin necesidad de programar ni de realizar una larga implantación.

Con FootPrints obtendrá la mejor funcionalidad para automatizar sus servicios de

soporte interno y externo con un coste total plenamente asequible. Los responsables de soporte dispondrán de las herramientas necesarias para medir la eficacia de sus departamentos incluyendo el control de tiempos, costes y niveles de servicio así como todos aquellos detalles asociados con sus procesos de negocio y requerimientos de cambio.

Vea los resultados inmediatamente. Entre en producción en tan solo unos días. Los usuarios únicamente necesitan un navegador (no hace falta ningún software cliente).



Realice el seguimiento de peticiones e incidencias desde un entorno totalmente parametrizable. Sus agentes ven rápidamente un resumen de sus procesos de soporte.

Descubra por qué FootPrints es diferente.

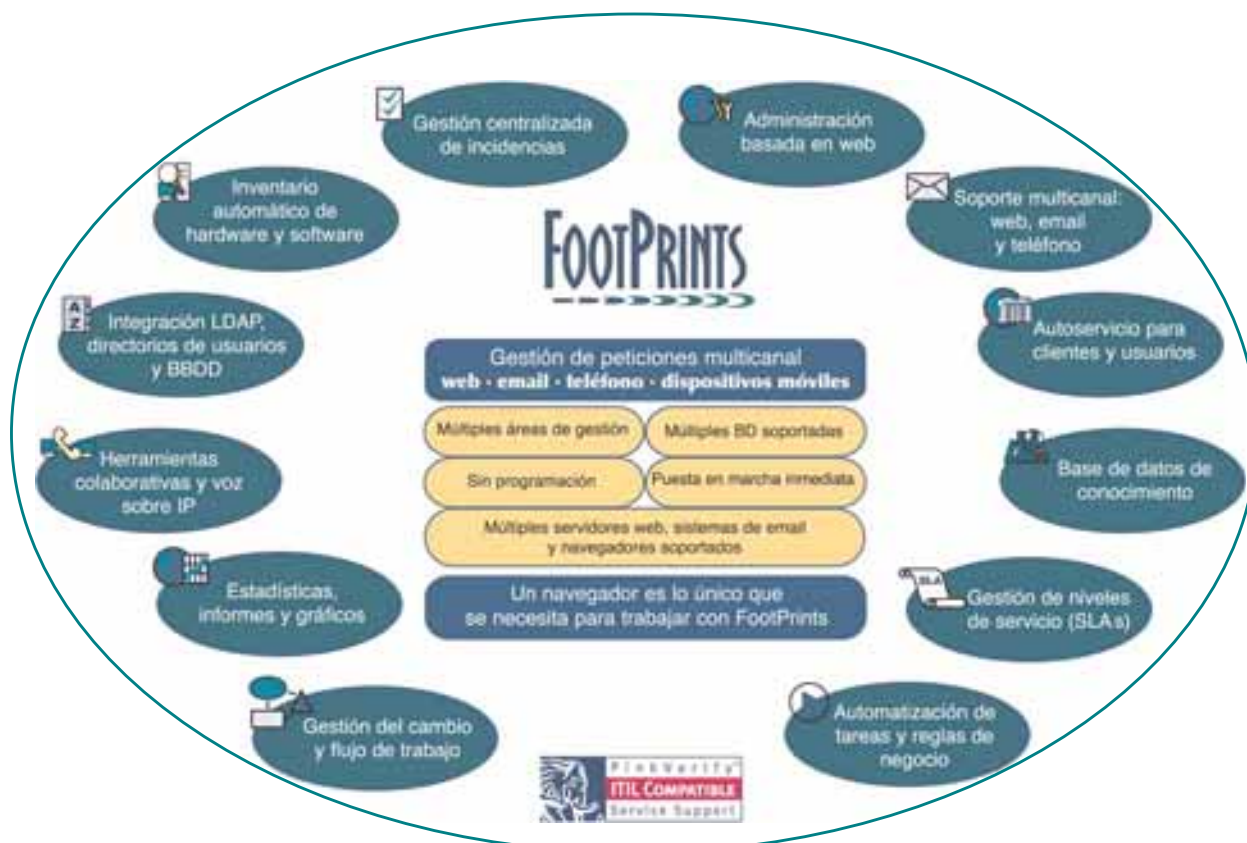
Participe en una presentación on-line personalizada guiado por uno de nuestros consultores. Verá lo fácil que es instalarlo, parametrizarlo, utilizarlo y mantenerlo. Visite www.footprints-spain.com o llámenos 902 36 46 95.

Organizaciones de todo el mundo están utilizando FootPrints tanto para automatizar servicios de help-desk, soporte a clientes o usuarios como para ayudar en todos aquellos procesos en los que se deban gestionar peticiones e incidencias, incluyendo los departamentos de tecnologías de la información, compras, ventas, recursos humanos, mantenimiento de instalaciones, calidad, etc. Incremente el valor de sus servicios de soporte y atención a clientes o usuarios aplicándolo a múltiples áreas de su empresa.

Con más de 2.000 clientes activos en todo el mundo, las soluciones de FootPrints llevan ayudando a organizaciones como la suya desde 1996. FootPrints es desarrollado por Unipress Software, una empresa con más de 20 años de experiencia en el desarrollo de software y en los procesos de atención a clientes y usuarios.

¿Por qué FootPrints? Su mejor opción de automatización.

- Gestione centralizadamente el ciclo de vida de sus peticiones recibidas desde múltiples canales (web, e-mail, teléfono)
- Automatice sus procesos de negocio
- Proporcione servicio 24x7 y soporte online
- Integre perfectamente el email en sus procesos de soporte y atención
- Defina, gestione y cumpla los niveles de servicio establecidos
- Rápida parametrización y adaptación a sus procesos de soporte
- Construya y gestione bases de datos de conocimiento
- Identifique necesidades, tendencias y productividad
- Cree múltiples áreas de gestión (proyectos) para gestionar diferentes funciones
- Automatice su inventario de hardware y software
- Extienda la gestión de incidencias a través de toda su organización



“Después de evaluar diversas alternativas, seleccionamos a FootPrints por encajar perfectamente con nuestros requerimientos y por su flexibilidad y potencia que nos permiten asegurar que lo podremos adaptar en todo momento a nuestras necesidades de negocio.”

– Mariano Redondo, Jefe de Informática de Autogrill España, S.A.

Trabaje con una arquitectura 100% web perfectamente definida y fácil de navegar

La administración se realiza enteramente desde el navegador con formularios y menús muy intuitivos. FootPrints es realmente fácil de instalar, parametrizar y mantener.

- Flexible, potente y altamente parametrizable. Su configuración se realiza desde formularios disponibles en distintas opciones de menú.
- Empiece a trabajar en tan solo unos días – Las actualizaciones a nuevas versiones se realizan inmediatamente, manteniendo la configuración existente.
- Gestione grandes volúmenes de información con un rendimiento excelente. FootPrints puede crecer a medida que su organización crezca.
- Incluye utilidades de optimización de bases de datos para mantener un rendimiento óptimo a medida que su base de datos crezca.
- FootPrints Hosting Service es un servicio disponible para alojar y administrar su infraestructura de Help Desk.

Potencie las herramientas existentes en su organización en lugar de comprar más

- Utiliza navegadores estándar tanto para el personal de soporte como para los clientes o usuarios. Funciona sobre Microsoft Internet Explorer o Netscape sobre plataformas Windows, Mac, Unix o Linux.
- Bases de datos. Utilice su base de datos Microsoft SQL Server™, Oracle®, MySQL™, Access, Postgres, o DB2®.
- Email. Trabaje con cualquier servidor y cliente de correo electrónico, incluyendo Microsoft Exchange, Outlook y Lotus Notes®.
- Soporta Web Services de Microsoft.Net.
- Acceda dinámicamente a sus datos corporativos. Utilice el módulo de acceso dinámico a sus datos de usuarios almacenados en su servidor LDAP y en sus bases de datos corporativas.



Escoja entre:

- FootPrints Dynamic SQL Database Link Permite la integración con sus bases de datos existentes para recuperar dinámicamente los datos de sus usuarios, información de niveles de servicio, inventario de hardware y software y cualquier otra información relevante para su gestión. Permite recuperar datos de MS SQL Server, Oracle, MySQL, Access y otras bases de datos relacionales.

Y/O:

- FootPrints Dynamic LDAP Address Book Link Recupere dinámicamente sus datos de usuario almacenados en su directorio de usuarios, incluyendo Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange, Lotus Notes, Sun ONE, Novell eDirectory. FootPrints está certificado por el Open Group como una aplicación que cumple con los estándares LDAP 2000.

Footprints se integra con su directorio de usuarios y/o sus bases de datos corporativas.



Proporcione a sus agentes de soporte una metodología de trabajo más sencilla y un acceso más rápido a la información

Sus agentes agradecerán la rapidez de FootPrints. Desde el primer día, podrán gestionar las incidencias, sin necesidad de formación. A continuación indicamos algunas de las funcionalidades que sus agentes utilizarán cada día:

- Entradas rápidas. Cree sus propias plantillas para gestionar incidencias comunes como "cambiar contraseña" con datos pre-cumplimentados, dar de alta una empresa, etc.
- Acceso rápido a datos de usuario. Acceda de manera inmediata a los datos del usuario almacenados en FootPrints o en su directorio de usuarios, recuperando su historial de incidencias.
- Búsquedas multiproyecto. Ahorre tiempo a sus agentes proporcionándoles una visión consolidada de sus asignaciones en múltiples proyectos.
- Soluciones rápidas. Acceda a la base de datos de conocimiento y utilice la solución relevante para su gestión. Genere nuevas entradas en la base de datos de conocimiento a partir de incidencias resueltas.
- Trabaje con el email. Recibiendo notificaciones y recordatorios y actualizando incidencias e incluso cerrándolas desde un teléfono móvil.
- Multi-tarea. Los agentes pueden trabajar en múltiples incidencias simultáneamente gestionando la dedicación para cada una de ellas.

La integración con la base de datos de conocimiento ayuda a los agentes a solucionar las incidencias más rápidamente.



Gestione centralizadamente todas las peticiones e incidencias multicanal con total seguimiento y automatización de los procesos de negocio

Esta completa solución centralizada y fácil de utilizar le proporciona un potente sistema de gestión y automatización de los procesos de soporte multicanal. Registre y controle todas las incidencias y peticiones, colaborando y resolviéndolas más efectivamente, proporcionando un soporte altamente efectivo.

- Trabaje con una única herramienta centralizada para gestionar efectivamente todas sus peticiones de clientes o usuarios a través de múltiples canales de comunicación: Teléfono, email, web, chat y dispositivos móviles.
- Integre con FootPrints la gestión de recepción de llamadas en su centro de soporte, obteniendo los datos del usuario asociados al número de teléfono de la llamada entrante.
- Disponga de múltiples áreas de gestión para diferentes necesidades de negocio, productos, grupos de usuarios y ubicaciones como por ejemplo Help Desk corporativo, atención a clientes, desarrollo y mantenimientos. Al contrario que otras herramientas, FootPrints le permite gestionar distintos entornos de trabajo, proyectos, sin un coste adicional.

Agilice y mejore el flujo de la información en su organización

Configure sus reglas de workflow rápidamente mediante un interface completamente intuitivo.

- Reglas de negocio y escalado. Adapte FootPrints para prestar soporte teniendo en cuenta sus reglas de negocio. Cree reglas basadas en criterios parametrizables para automáticamente asignar y actualizar peticiones o incidencias.
- Proporcione soporte 24x7 teniendo en cuenta la asignación de incidencias a diversos grupos de trabajo en función de la hora y de la ubicación geográfica.
- Grupos de trabajo. Organice a sus agentes en grupos de trabajo para facilitar la asignación de peticiones e incidencias.
- Matriz de disponibilidad de agentes. Automatice los procesos de agente con la matriz de disponibilidad permitiéndole la gestión de agendas de sus agentes.



Directivos y jefes de equipo pueden comprobar la disponibilidad de agentes antes de asignar incidencias y peticiones.



- Relaciones Padre/Hijo. Cree relaciones padre/hijo entre incidencias relacionadas y gestione procesos complejos separando las incidencias o peticiones en subtareas, vinculadas a una tarea padre.
- Entradas Globales. Anuncie a sus usuarios aquellos problemas que afectan globalmente a su organización, como la caída de un servidor, un corte previsto de electricidad, etc. Sus usuarios podrán suscribirse a la entrada global y serán notificados vía email tan pronto se solucione el problema.
- Gestión del cambio. Utilice FootPrints para gestionar peticiones de cambio y propuestas de mejora. Sus equipos de control de calidad lo pueden utilizar para gestionar sus ciclos de pruebas y calidad.

Facilite el cumplimiento de sus acuerdos de nivel de servicio

La funcionalidad de Gestión de Niveles de Servicio de FootPrints está diseñada para ayudar a su equipo de soporte a cumplir con los niveles de servicio establecidos entre su departamento y sus clientes o usuarios.

- Cree niveles de servicio basados en el tipo de incidencia o en el departamento o perfil de su usuario.
- Defina el tiempo de resolución acordado, la información contractual y las reglas de negocio asociadas a cada nivel de servicio.
- Generación automática de la fecha y hora de vencimiento del nivel de servicio dada una incidencia, basada en el calendario de trabajo definido.
- Informes basados en las métricas de niveles de servicio, incluyendo porcentajes y número de incidencias que cumplen y exceden los tiempos de resolución por periodo de tiempo.



Configure FootPrints para adaptarlo completamente a sus necesidades

Configure FootPrints fácilmente para adaptarlo a su propio entorno. Adapte los proyectos de FootPrints para que encajen perfectamente en los requerimientos actuales de su organización y hágalos evolucionar sin que afecten a su instalación. Su administrador de FootPrints no necesita ser un programador. Utilizando un interface web, usted podrá:

- Utilizar los asistentes de creación de proyectos para crear múltiples proyectos para distintas áreas de gestión o necesidades de negocio con asistentes como, Help Desk IT, Atención a Clientes, Recursos Humanos, Mantenimientos, Gestión del Cambio y Seguimiento Comercial entre otros.
- Cree campos utilizando únicamente el ratón y configure formularios multinivel para distintos escenarios de workflow.
- Adapte FootPrints a la imagen corporativa de su organización mediante la configuración de logos, colores y fuentes.
- Gestione usuarios con la definición de múltiples perfiles de usuario y distintos métodos de autenticación.
- Soporta múltiples idiomas, entre ellos Español, Inglés y Catalán, permitiendo que usuarios con distintos idiomas puedan trabajar en el mismo proyecto.

Proporcione autoservicio online prestando soporte instantáneo 24x7 mejorando la satisfacción del usuario o cliente

Reduzca el número de llamadas y emails recibidos, ofreciendo a sus usuarios un mecanismo fácil para obtener ayuda online. Esto permitirá que sus agentes de soporte puedan dedicar más tiempo a aquellas peticiones que necesiten un trato más personalizado.

- Incentive a sus usuarios a que manden sus peticiones ellos mismos y que verifiquen el estado de las mismas en cualquier momento y desde cualquier lugar. Los usuarios pueden dar de alta nuevas peticiones y verificar su estado desde la web o desde email. Los agentes son notificados cuando se recibe una nueva petición.
- Proporcione a sus usuarios acceso a su base de datos pública de conocimiento. Fácilmente cree una base de datos de soluciones para los servicios a los que presta soporte. Sus usuarios o clientes podrán buscar la solución a su problema utilizando mecanismos de palabras clave y FAQ clasificadas.
- Mantenga a sus usuarios informados con emails notificando cambios en el estado de sus peticiones. Sus usuarios serán notificados cuando sus peticiones se actualicen o se resuelvan. El usuario podrá responder a los emails integrándose la respuesta en FootPrints.
- Cree y gestione informes de calidad de servicio. Diseñe su propio informe de calidad de servicio que será mandado a sus usuarios automáticamente cuando sus peticiones sean resueltas o aleatoriamente a una muestra de sus usuarios. Utilice el asistente de creación de proyectos de informes de calidad para procesar y analizar las respuestas a los informes de calidad.
- Habilite un portal de soporte a clientes o usuarios en minutos, proporcionándole un portal con un único marco plenamente integrable en su sitio web o Intranet. Configure el Portal con su imagen corporativa sin programar.

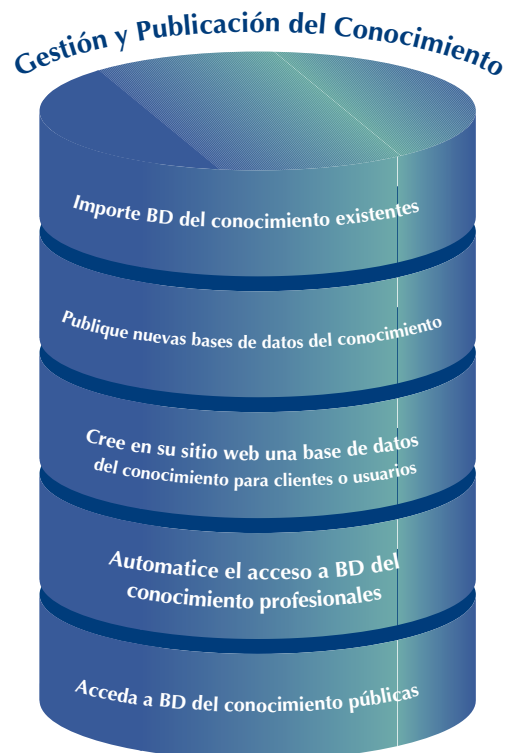
El Portal de Clientes de FootPrints proporciona un único marco fácilmente integrable en el sitio web de su organización o en su Intranet.



Construya una completa base de datos de conocimiento

FootPrints proporciona un completo proceso de gestión del conocimiento para la creación de peticiones, acciones, comunicaciones y soluciones

- Construya su propia base de datos de conocimientos. Cree sus listas de preguntas y respuestas y procedimientos. Separe la base de datos de conocimiento de uso interno de la de uso público. Cree las soluciones desde cero y a partir de incidencias resueltas.
- Cree categorías de FAQ dinámicas basadas en sus propios criterios para agentes y clientes. Las categorías se pueden organizar por tópico y se pueden presentar ordenadas por popularidad de la solución.
- Establezca un proceso de aprobación de publicación en la BD de conocimiento. El responsable de la BD de conocimiento podrá revisar, editar y aprobar la incorporación de nuevo contenido antes de que este se publique.
- Enlace con BD de conocimiento externas. Integre su BD de conocimiento con BD de conocimiento públicas como Microsoft TechNet, Google Groups y Hewlett-Packard. Importe contenido, enlacedo con otras BD de conocimiento basadas en web o con soluciones de otros proyectos de FootPrints.
- Integre FootPrints con la base de datos de conocimiento de RightAnswers. Acceda a soluciones profesionalmente escritas y verificadas de las aplicaciones más comunes. Ponga a disposición de sus agentes y usuarios las más completas librerías técnicas.



Gestione el soporte mediante email

Con FootPrints, dispondrá del soporte clásico mediante email y del completo soporte basado en web en una única solución.

- Configure sus emails de notificación
- Envíe alertas por email automáticamente para notificar instantáneamente a todos los usuarios involucrados en una incidencia. Las notificaciones pueden ser mandadas a los clientes de email tradicional y a los dispositivos móviles y los usuarios pueden acceder mediante un enlace en el email a ver los detalles de la incidencia en el navegador.
- Cree plantillas de email parametrizadas. Configure distintas plantillas para agentes y clientes
- Envíe emails masivos. Planifique la distribución masiva de campañas de emails a sus usuarios o clientes.
- Gestione las comunicaciones por email
- Automáticamente cree peticiones o incidencias por email. Los emails mandados a las cuentas de soporte son procesados y registrados como peticiones o incidencias, incluyendo la obtención de los datos del usuario a partir de su email, la integración de ficheros adjuntos y la notificación a los agentes que se haya dispuesto.
- Agentes y clientes pueden mantener conversaciones por email que son guardadas en la correspondiente petición o incidencia sin necesidad de realizar copiar y pegar del contenido. Los agentes pueden cerrar y actualizar las peticiones que tengan asignadas por email para facilitar su rápida resolución.
- Formulario para email Cada proyecto genera su propio formulario para email, permitiendo a los usuarios enviar peticiones desde su cliente de email informando de campos específicos.

Disponga de estadísticas, informes y gráficos

Los responsables de soporte necesitan poder cuantificar el rendimiento de su departamento y el grado de satisfacción de sus usuarios o clientes. Cuantifique su rendimiento actual e histórico con las potentes herramientas de reporting de FootPrints. Escoja los indicadores que mejor le mostrarán la productividad de su departamento, segmentada por distintos criterios.

- Obtenga informes y gráficos en tiempo real seleccionando la información, el formato y los criterios que deben aparecer. Cree distintos tipos de gráficos incluyendo métricas multinivel.
- Planifique la generación y envío automático de informes a los responsables de cada área o exporte los datos e intégrelos con sus aplicaciones de estadística.
- Cuadro de mando plenamente configurable que muestra datos consolidados en tiempo real de la actividad de soporte realizada y del rendimiento obtenido, todo ello representado gráficamente.
- Asistentes de creación de informes. Cuantifique datos, incluyendo resolución a la primera llamada y métricas de cumplimiento de niveles de servicio con este asistente de creación de informes.
- Control de tiempo y coste. Calcule el tiempo dedicado y el coste por incidencia, por usuario, departamento, empresa o cualquier otro criterio. Exporte los datos de costes a otras aplicaciones.

El Cuadro de Mando proporciona una vista consolidada y actualizada de las múltiples métricas asociadas a la productividad de nuestro centro de soporte.



"Con FootPrints hemos conseguido que nuestros más de 800 clientes a nivel mundial conozcan en tiempo real el estado de sus peticiones y consultas, mejorando el nivel de servicio prestado y reduciendo los costes operacionales."

– Grupo Teldat

Preste soporte online más eficiente con herramientas de colaboración web

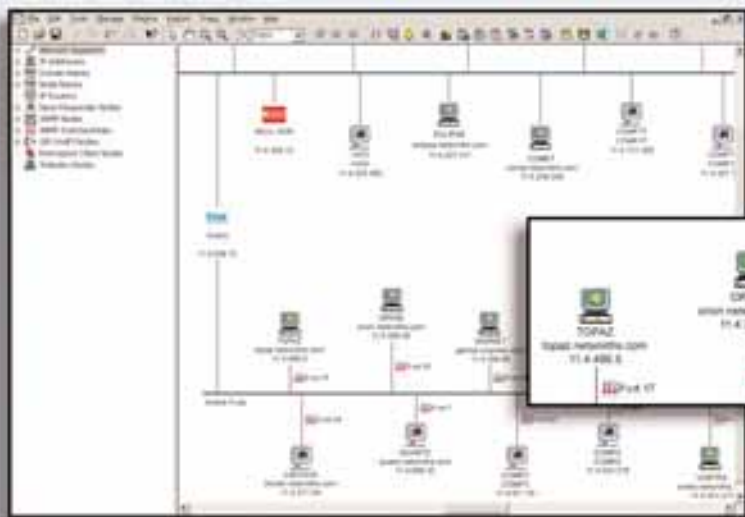
La comunicación de problemas y tareas desde distintas ubicaciones y sistemas puede provocar ineficiencias. FootPrints proporciona múltiples facilidades de colaboración que incluyen:

- Comunicación multicanal. Todos los usuarios pueden acceder a FootPrints utilizando el email, el acceso web y dispositivos móviles.
- FootPrints Instant Talk. Chat interactivo para usuarios y agents.
- FootPrints Live eSupport permite el control remoto basado en web y establecer un chat. Los agentes pueden acceder y tomar el control del escritorio del usuario al que le prestan soporte.

Automatización del inventario de hardware y software enlazada con la gestión de soporte

Para ayudarle a combinar el soporte tecnológico a usuarios con la automatización del inventario de Hardware y Software, FootPrints ofrece diversas alternativas. Escoja la herramienta que mejor se adapte a las necesidades de su organización:

- FootPrints Asset Management. Identifique automáticamente todos los activos de su red, incluyendo hardware, software y dispositivos de red. Gestione el uso de las licencias de software en su organización. Obtenga informes por usuario, configuración, dispositivos, fabricantes o incidencias. Planifique sus actualizaciones obteniendo sus previsiones de costes.
- FootPrints LANSurveyor. Obtenga el mapa de red e información de sus activos. Descubra y gestione remotamente sus activos y genere diagramas de su red. Una solución asequible para organizaciones que necesitan disponer del inventario de PC's y Macs.
- Integración con Microsoft SMS. Permite que sus agentes dinámicamente accedan a los datos de inventario de sus equipos almacenados en Microsoft SMS.
- FootPrints Software Deployment. Construya y distribuya paquetes de software entre su comunidad de usuarios proporcionando "mantenimiento preventivo". Elimine la generación de incidencias potenciales antes de que ocurran.



Los administradores de red disponen de un mapa de su red en tan solo unos minutos.

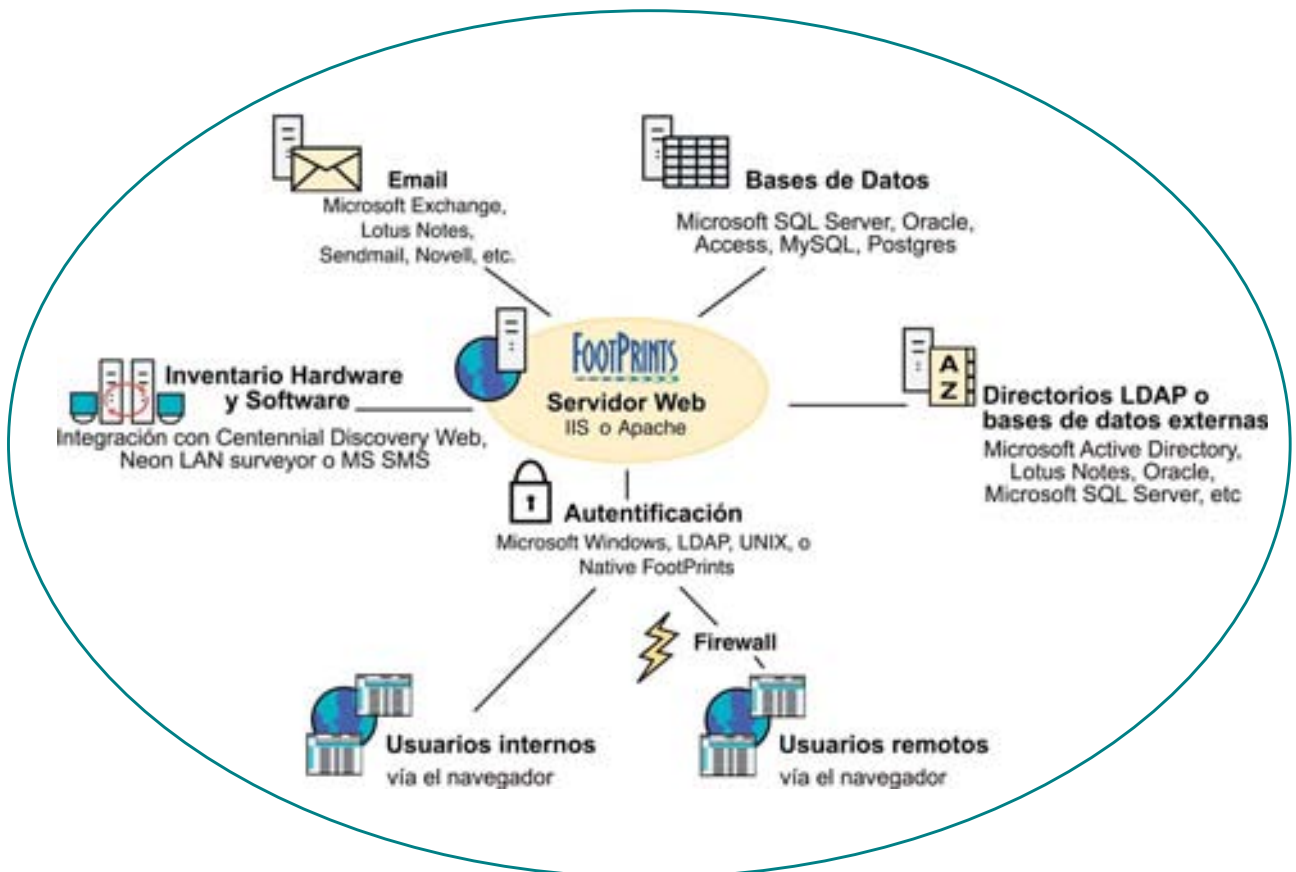


Especificaciones Técnicas

Plataforma	Windows	Linux	Sun	IBM	HP
Version	• 2003/2000/NT Server	• Cualquier servidor Intel • Linux v6 y superior	• Sun SPARC Server • Solaris 2.5 y superior	• RS6000 Server • AIX 5.x	• PA-RISC Server • UX 11
Servidor Web	• Internet Information Server (IIS) v4-6	• Apache • Sun ONE	• Apache • Sun ONE	• Apache • Sun ONE	• Apache • Sun ONE
Base de datos	• Microsoft SQL Server 2000/7* • MSDE • Access* • Oracle 9i/10j*	• MySQL • Oracle 8i/9i* • Postgres 7	• MySQL • Oracle 8i/9i* • Postgres 7	• MySQL • Oracle 9i* • DB2* v8	• Oracle 9i*
Plataformas cliente y Navegadores	Todas las versiones de FootPrints soportan todos los clientes Windows®, UNIX®/Linux®, and Mac clients – incluyendo Microsoft Internet Explorer 5.5+ and Netscape v6+ on Windows®, UNIX®, Linux®, and Mac clients				

**NOTA: Las licencias de Microsoft SQL Server, Access y Oracle no están incluidas en el licenciamiento de FootPrints.

Arquitectura 100% basada en web



Expanda su centro de soporte con los siguientes complementos plenamente integrados

- Integración Dinámica con Directorios de Usuarios y Bases de Datos
 - FootPrints Dynamic Address Book Link*
 - FootPrints Dynamic SQL Database Link
- FootPrints Telephony
- FootPrints Live eSupport
- FootPrints Integration with RightAnswers Knowledge-Paks
- Automatización de Inventario de Hardware y Software
 - FootPrints Discovery and Asset Management
 - FootPrints LANsurveyor
 - FootPrints Integration with Microsoft SMS Asset Management
 - FootPrints Software Deployment

* Esta funcionalidad ya se incluye en FootPrints for Exchange

Formación, seminarios, configuración y consultoría

Le ofrecemos un conjunto de servicios orientados a que empiece a obtener beneficios de FootPrints a partir del primer día. Entre estos servicios incluimos Formación y Seminarios y servicios de configuración y consultoría.

Licencias para Universidades, Administración y entidades sin ánimo de lucro

- Solicitenos información sobre las condiciones de licenciamiento especiales para la Administración, Universidades y entidades sin ánimo de lucro.

FootPrints ha obtenido los siguientes galardones



FootPrints dispone de la Certificación ITIL

FootPrints 6.5 ha obtenido la certificación de herramienta ITIL



Descubra porque FootPrints es más que una herramienta de Help Desk.

Solicítenos una demostración. Verá lo fácil que es instalarlo, configurarlo y utilizarlo. Visite www.footprints-spain.com o llámenos 902 36 46 95.

Acerca de UniPress

Unipress Software, con sede en Edison, New Jersey, USA, desarrolla FootPrints y lo comercializa internacionalmente mediante su red de distribuidores.. www.unipress.com

Acerca de Evolment

Evolment Soluciones Tecnológicas, S.L. es el distribuidor exclusivo de FootPrints en España y Portugal. Evolment y su red de partners comercializan FootPrints y prestan soporte local de esta herramienta.