servicetonic
Service Management Software

SERVICE MANAGEMENT MADE SIMPLE

FICHA DE PRODUCTO

© Copyright 2009, 2025 ServiceTonic S.L. La información contenida en este documento esta sujeta a cambios sin previo aviso.
Las únicas garantías para los productos y servicios de ServiceTonic se establecen en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios.
Nada en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. ServiceTonic S.L. no será responsable de errores técnicos, editoriales u omisiones de contenidos en este documento.

ANYTIME I ANYPLACE I ANY DEVICE

ServiceTonic es un software de Service Desk y gestión de servicios corporativos potente,flexible, fácil de usar y alineado con ITIL.

Gracias a la combinación de una amplia funcionalidad, un alto nivel de configuración sin necesidad de programar y su facilidad de uso, nuestros clientes se benefician de una plataforma única de automatización y gestión de servicios, aplicable en tres grandes áreas:

IT Service Management (ITSM)
Gestión TI alineada con ITIL®.

Customer Service
Atención y Soporte al Cliente.

Enterprise Service Management
RRHH, Legal, Administración, Servicios Generales...

Con tan solo una única suscripción de la modalidad en la nube o una única instalación en sus servidores.

"Configure sus propios cuadros de mando con múltiples indicadores KPI"

Ticketing.

Gestione tickets (incidencias, solicitudes, consultas) con registro, priorización, asignación,seguimiento y control de cambios hasta el cierre de los mismos.

" Registre en el ServiceDesk toda petición recibida desde cualquier canal de entrada."

Cuadros de mando e informes.

Diseñe y administre cuadros de mando personalizados para diversas áreas de gestión, como Incidencias, Problemas, CMDB, etc. Extraiga datos complejos basados en SQL en formatos populares como XLS/Excel, PDF y HTML, y mejore la gestión programando informes personalizados.

Inventario: CMDB y descubrimiento automático de activos de red.

Gestione activos y sus relaciones mediante una potente CMDB, incluyendo el descubrimiento automático de activos de y monitorización de de equipos de red.

Portal Web y Catálogo de Servicios.

Permita a los usuarios buscar, seleccionar y pedir servicios desde el Portal Web del Usuario definiendo su propio Catálogo de Servicios.

Alineado con ITIL®.

Implemente los principales procesos y funciones descritos en ITIL: Service Desk, Gestión de Incidencias, Requerimientos, Problemas, Cambios, Configuración (CMDB), Conocimiento, Niveles de Servicio (SLA,OLA,UC) y Catálogo de Servicios.

Integración con Sistemas Externos.

Recupere datos de sistemas externos. Se integra fácilmente con BB.DD, Listas de contactos (LDAP) , Web Services, Correo electrónico, Telefonía (CTI)...

Encuestas.

Realice múltiples encuestas para medir la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo y asegurar una mejora continua de sus servicios.

Soporte en movilidad.

Ofrezca servicio en cualquier lugar proporcionando el acceso desde dispositivos iOS y Android. Además, ServiceTonic integra la firma digital para que los clientes pueden confirmar el servicio recibido.

Multi-idioma.

Permita a los usuarios especificar el idioma que desean utilizar de los ocho idiomas disponibles en ServiceTonic. Aumente el uso facilitando que reciban ban las notificaciones en su idioma.

"ServiceTonic es flexible, potente y fácil."

GESTIÓN DE SERVICIOS Y TICKETING

Service Desk Multi Canal

Múltiples canales de comunicación: Portal de cliente, correo electrónico, llamada telefónica, Formularios Web, QR, Chat, Chatbot, API.

Ticketing

Gestión de tickets (incidencias, consultas, solicitudes, reclamaciones). Creación, priorización, asignación y seguimiento de tickets hasta su cierre con registro de historial de cambios y posibilidad de adjuntar documentos.

SLAs/OLAs

Gestión de niveles de servicio con control de tiempos de respuesta y resolución.

FAQs y Base de datos de conocimiento inteligente

Listas de FAQs con búsquedas inteligentes en la base de datos de conocimiento y propuestas automáticas de soluciones en función del contenido.

Encuestas de Satisfacción

Envío de encuestas de satisfacción y procesamiento de las respuestas.

Contratos de Servicio

Gestión de contratos de servicio. Paquetes de horas, por importe, por número de ticket, temporales.

Calendario

Calendario/agenda con visualización tickets y tareas vinculadas a una fecha.

Catálogo de Servicios y Gestión de Solicitudes

Publicación y gestión de productos y servicios que se ofrecen a los usuarios/clientes con control de acceso y gestión de las solicitudes.

Portal de Cliente

Punto de acceso para el usuario/cliente: Creación y consulta de tickets, acceso a información, documentos, base de datos de conocimiento, catálogo de servicio, reservas, consulta de activos y contratos asociados.

Formularios Web

Definición de formularios para incrustar en páginas web corporativas o intranets.

Chat / Chatbot

Interacción con el usuario mediante chat integrable en la página web corporativa del cliente y con posibilidad de activación de un Chatbot automático.

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Y HERRAMIENTAS DE CONTROL

Flujos de trabajo

Definición de flujos de trabajo mediante interface gráfica con múltiples pasos.

Reglas de Negocio

Automatismos, asignaciones, escalados, notificaciones.

Plantillas

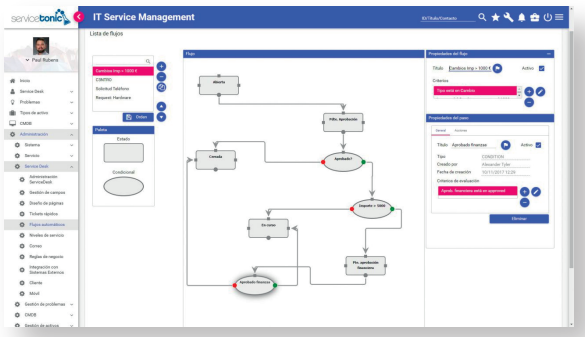
Creación y uso de plantillas de tickets para agilizar la gestión

Aprobaciones

Procesos de aprobación vía correo electrónico o desde la propia aplicación, con registro de firma del aprobador.

Gestión de campos y formularios

Dependencias entre campos, automatizaciones y validadores en función de los valores introducidos, control del contenido mediante expresiones regulares.



ANÁLISIS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Cuadros de mando y KPIs

Creación de gestión de cuadros de mando y KPIs configurables por role de usuario.

Vistas dinámicas

Vistas dinámicas configurables con fácil acceso a la información con todo tipo de filtros y posibilidad de exportar las vistas a PDF, Excel o HTML.

Reportes e informes

Informes predefinidos o configurables por el usuario con posibilidad de automatización y envío automático por correo electrónico.

GESTIÓN DE ACTIVOS

Inventario de Activos (CMDB)

Registro de cada uno de los activos utilizados en la gestión del servicio, con sus atributos y relaciones entre activos.

Descubrimiento automático (NetworkTonic)

Descubrimiento automático de activos de red (Equipos Windows, Linux, Mac, impresoras y equipos de red) con carga automática en la CMDB.

Gestión de Reservas

Reservas de activos como equipos, material y salas de reuniones, con gestión de entrega y devolución de los mismos.

Mantenimientos preventivos

Planificación y gestión automática de mantenimientos preventivos con las tareas a realizar.

Uso de códigos QR (QRTonic)

Generación de etiquetas con códigos QR para cada activo para un fácil acceso a la información del activo y reporte de incidencias o solicitudes.

Monitorización de activos

Monitor de activos con generación de avisos en caso de indisponibilidad o detección de problemas como disco duro lleno.

INTEGRACIÓN

Gestión de proyectos *Agile*

Integración con DoneTonic, la aplicación de Gestión Ágil de Proyectos y Desarrollo de Productos para equipos Scrum y Kanban

Correo Electrónico

Integración con los principales servidores de correo electrónico (SMTP/POP, Exchange, Gmail, Office 365) para envío y recepción de correos desde la propia aplicación.

Directorios de usuarios LDAP

Integración con directorios de usuarios LDAP, Directorio Activo, Azure AD, Bases de Datos, para recuperación y autenticación de usuarios.

Bases de datos

Integración directa con bases de datos corporativas como MS SQL Server, Oracle, MySQL o DB2.

Web Services (API REST)

API REST para la integración de ServiceTonic con otras aplicaciones.

Whatsapp

Integración con WhatsApp para recepción y envío de mensajes

Telefonía

Integración con sistemas de telefonía con recuperación automática de los datos y tickets de la persona que llama.

Georreferenciación

Georreferenciación de contactos, agentes, tickets y activos con Google Maps.

OTRAS CARACTERÍSTICAS

Forumtonic

Espacio pensado como foro para que tanto agentes como usuarios puedan compartir conocimientos e interactuar entre ellos. Capacidad de crear canales abiertos en el que pueden participar todos los agentes y usuarios y canales privados, pensados para que participen ciertos agentes o usuarios de un espacio de trabajo.

Multiservicio

Posibilidad de definir múltiples servicios para distintas áreas de negocio (TI, Servicios Generales, RRHH, Atención al cliente, Calidad, Seguridad, Legal, etc...).

Multi Idioma

Disponible en múltiples idiomas incluyendo el español y el inglés con definición multi idioma para todo el contenido incluyendo formularios, campos, correos electrónicos, portal de cliente y base de datos de conocimiento.

Fácil configuración (no coding)

Totalmente configurable sin necesidad de programar bajo la filosofía no coding.

Alineado con ITIL

Posibilidad de automatizar los principales procesos y prácticas de ITIL como la Gestión de Incidencias, Solicitudes, Problemas, Cambios, Conocimiento, Niveles de Servicio, Catálogo de Servicios y Gestión de Activos.

Seguridad

Múltiples niveles de seguridad. Acceso seguro y encriptado en toda la aplicación. Autenticación mediante login y password de ServiceTonic o de terceras aplicaciones como el Directorio Activo o cualquier aplicación que soporte los protocolos OpenID o OAuth 2.0. Gestión de roles para control de acceso a la información, registro de todos los cambios en los tickets para auditoría.

PROYECTOS EXITOSOS EN MAS DE 19 PAISES.

servicetonic

Service Management Made Simple