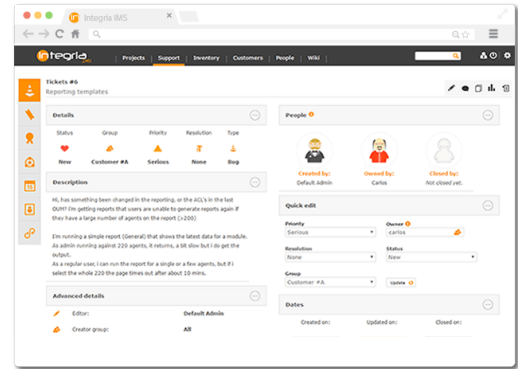


¿Qué es Integria IMS?

Integria IMS es un **software de gestión de incidencias totalmente on-premise¹**, diseñado para ser multiusuario, multigrupo, con soporte para diferentes perfiles y con capacidad interna de auditoría.



¿Por qué necesita Integria IMS?

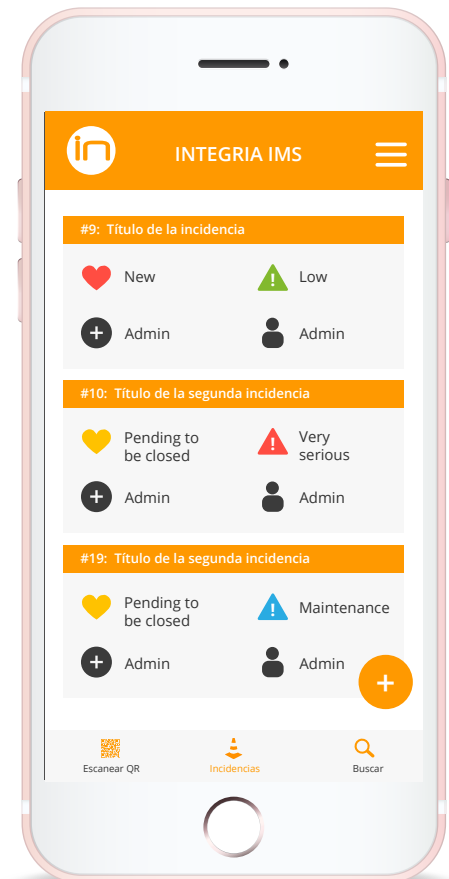
Integria IMS permite a su equipo trabajar con tickets generados por sus clientes, y así poder medir el servicio, de forma interna y externa, para **saber en todo momento cómo se están gestionando las incidencias**. Podrá establecer un SLA y medir las incidencias de cada cliente por separado. Aumentará el nivel de satisfacción de sus clientes y empleados permitiendo trabajar de manera más productiva y eficiente.



Sus clientes podrán **abrir consultas vía email, web, App móvil, o incluso a través de integraciones con terceros** (su propia web corporativa o una extranet) vía API. Además, no tiene límite de usuarios simultáneos.



Mediante la creación de tickets personalizados, podrá **ajustar el proceso a sus necesidades**, a diferencia de otras herramientas SaaS más simples. Gracias a las reglas (workflows) podrá crear notificaciones, escalados, y acciones totalmente a medida de su organización.



* La solución on premise se encuentra instalada en su propia empresa y gestionada por sus especialistas IT, con lo que tendrá el control sobre todos sus aspectos

Funcionalidades de Integria IMS para el soporte



Base de conocimiento integrada

para que sus propios clientes resuelvan sus dudas.



Integraciones con terceros a través de su API Rest

para poder integrar en su propia web la gestión del soporte de sus clientes.



Descargas para el cliente final

Software, documentación, etc.



Módulo de CRM

para gestionar sus clientes de forma sencilla y ordenada.

Gestión de proyectos

Integria IMS permite **planificar, imputar y controlar de forma centralizada, y en tiempo real cómo se desarrolla cada proyecto**. Ideal para proyectos de consultoría, desarrollo o implantaciones técnicas. Sepa donde están las desviaciones, los sobrecostos y en qué emplea el tiempo exactamente cada recurso.

Task	Owner	Start date	End date	Hours worked	Delay (days)	Status	Op.
Analysis	admin	1979-01-01	1979-01-01	32	0	Verified	
Development		1979-01-01	1979-01-01	9	15927.7	Pending	
Documentation		1979-01-01	1979-01-01	2	0	In process	
Planning		2016-04-22	2016-04-28	0	0	Completed	
Tests		1979-01-01	1979-01-01	0	0	In process	



Creación y gestión de tareas e hitos individuales.



Imputación de horas, por tareas, por usuario y por rol.



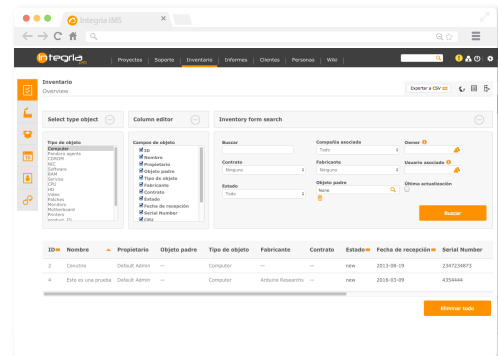
Integrado con el módulo de soporte (Helpdesk), que permite imputar tickets a las tareas del proyecto.



Informes en tiempo real por persona, proyecto, tarea, mensuales, anuales, etc.

Control de inventario

Gracias a la personalización de campos y relaciones entre activos, podrá **conocer en detalle qué activos tiene** y donde están. Podrá saber de primera mano qué incidencias han tenido a lo largo del tiempo y a qué clientes o grupos pertenecen.



Imprima **etiquetas** y utilice nuestra APP móvil para localizar cada activo **gracias a su código QR**.



Gracias a su **integración con eHorus** podrá gestionar remotamente equipos Windows, Linux y Mac.



Soporta **inventario automático** basado en agentes software e importación-exportación desde Excel.

Servicios



Integración y desarrollo servicio de desarrollo personalizado.



Soporte Ofrecido en inglés y español, por el equipo de Integria IMS, sin intermediarios.



Formación oficial Impartida por personal técnico de Ártica ST.

Nuestros clientes

Algunas de las empresas repartidas por el mundo que utilizan Integria IMS para optimizar sus procesos:



¿Quiere más información acerca de Integria IMS?



c/ Gran Vía 62 8º Izqda.
28013 Madrid, España
info@artica.es
integriaims.com