

O que coloca o Octopus a frente de qualquer outro produto?

Disponível Sob Demanda.

Qual a razão para investir milhares de reais quando sua empresa pode pagar pouco mais de R\$ 100,00* por técnico por mês?

O modelo sob demanda oferece:

Cabeça Fresca—nenhuma infra-estrutura é necessária para implementar ou gerenciar, tudo é hospedado em nossos servidores.

Implementação rápida—operacional em pouquíssimo tempo, ao invés de gastar semanas em implementação.

Tecnologia avançada—Sempre a mais atualizada versão disponível, Todo o processo de disponibilidade de novas versões é automático.

Quer instalar o Octopus na sua empresa, sem problemas.

Fundamentado no ITIL

O Octopus não é uma solução de help desk adaptada as conformidades do ITIL. Ela foi construída do zero, baseada nas especificações do ITIL. Por esta razão, o Octopus possibilita a introdução das melhores práticas do ITIL de forma fácil e eficiente.

Octopus faz mais.

Octopus é a primeira solução do mercado que gerencia solicitações de serviços separadamente.

Crie um template para cada tipo de solicitação de serviços que são gerenciados regularmente. Defina a informação que tem que ser fornecida, as autorizações que devem ser obtidas, as tarefas a serem executadas como também os níveis de serviços requeridos.

Experiência Única para Usuários!

Interface Intuitiva. Navegação otimizada. Aparência refinada. Simplicidade na Atualização de dados.

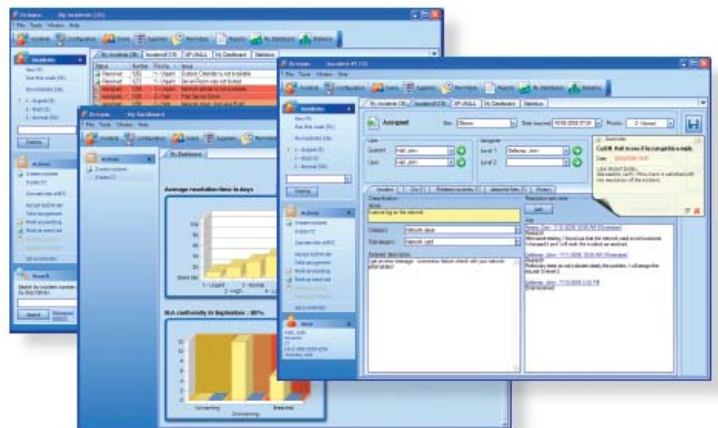
Melhorar o prazer de utilizar uma ferramenta é o princípio no design do projeto do Octopus.

O Octopus é uma solução projetada para ser inteligente. A integração com o usuário é especificada e adaptada de acordo com as tarefas a serem executadas. Por exemplo, quando um incidente está sendo criado, o Octopus fornece uma interface otimizada, permitindo uma entrada de dados rápida para os dados iniciais (usuário, problema, descrição, item de configuração).

A navegação é altamente eficiente. Outros dados podem ser vistos sem perder os dados mostrados na tela. Como isto é feito? O Octopus permite a visão e modificação de vários tipos de dados simultaneamente. Esta funcionalidade elimina os problemas de navegação com a necessidade de voltar a páginas anteriores, como é comum com soluções utilizando um browser.

A edição de dados é otimizada. O Octopus permite a edição de dados diretamente na grade de dados. Por exemplo, em “Meus Incidentes” pode-se digitar uma nova atividade para a solução de um incidente sem ter que abrir o formulário de “Incidente”, eliminando retrabalho e perda de tempo..

A operacionalidade do Octopus é incomparável.



Simplifique a digitação de Incidentes

Com templates pré-definidos, você pode digitar um novo incidente em alguns segundos, sem precisar utilizar sequer um mouse. Outro exemplo: Você tem que conectar um item de configuração a um incidente. Depois de digitar o usuário, o Octopus mostra automaticamente a lista de itens de configuração do usuário.

Monitore o desempenho de sua central de suporte

Fornece o período, e obtenha os percentuais de incidentes resolvidos no primeiro nível, os incidentes resolvidos offsite, a média de custo por incidente, etc. Muitos indicadores de desempenho podem ser obtidos com o Octopus.

Adicionalmente, um dashboard está disponível para uma visão completa da central de suporte, estatísticas e gráficos.

Reduza o número de chamados

Usuários podem abrir seus próprios chamados e outros departamentos podem receber os chamados e administrar os pedidos.

Gerencie as requisições de serviços

Octopus oferece um módulo que é especialmente projetado para gerenciamento de requisições de serviços

Padronize as requisições de serviços recebidas regularmente, indique as informações que o usuário necessita, as autorizações para obtenção, as tarefas a serem executadas, e os níveis de serviços para a conformidade.

O que é uma requisição de serviço?

Uma requisição de serviço é um pedido feito pelo usuário para uma entrega de serviço, da qual as tarefas associadas, os custos e riscos são conhecidos e conveniados. Por exemplo: A Instalação de uma nova estação de trabalho, criação de um novo usuário, etc.

ITIL—Configuration Management

Inventário automático dos seus equipamentos computacionais

Octopus ajuda melhorar seu desempenho.

ITIL—Gerenciamento de Problemas

Conecte seus incidentes a problemas.

Octopus auxilia na identificação de incidentes que necessitam criar problemas. Uma vez que os problemas foram criados, pode-se associar todos os incidentes correlatos a ele.

ITIL—Gerenciamento de Mudanças

Documente corretamente suas mudanças.

Um gerenciamento organizado de mudanças começa com a documentação das mudanças. Para cada mudança, adicionalmente a descrição, especificação de impactos se a mudança foi feita ou não, riscos associados, autorizações, custos, tempo planejado fora do ar, tarefas a serem executadas, etc. Tudo isto de forma fácil, eficiente e intuitiva

ITIL—Gerenciamento Nível Serviço (SLA / SLM)

Gerencia as expectativas dos usuários.

Especifique as prioridades, tempo máximo de atraso para cada resolução. Para cada requisição de serviço, indique o tempo máximo de processamento.

Sem a necessidade de instalar qualquer software em equipamentos a partir de Windows 2000, o Octopus permite a obtenção das configurações de estações de trabalho e servidores, como fabricante, modelo, número de série, processador, softwares instalados, usuários, impressoras locais, etc. A lista de usuários e computadores são obtidas através do AD. **Você não paga nenhum extra por isso independente do número de usuários que sua empresa tem!**

Informações corretas de seus servidores

Se um servidor pára ou se uma mudança planejada será executada, o Octopus fornece informações precisas dos servidores. Estas informações incluem a dependência de Itens de Configuração para estes servidores, histórico de incidentes e mudanças, e todo e qualquer problema não resolvido.

O Octopus permite documentar o relacionamento entre os itens de configuração. Por exemplo, para um servidor de banco de dados, pode-se definir o relacionamento entre as aplicações e o banco de dados hospedado. Para cada relacionamento, outras informações podem ser incluídas, como o nome do banco de dados, os usuários, o impacto, etc.

Crie novos tipos de Itens de Configuração (CI).

O Octopus permite definir os tipos de CI, novos atributos de configuração para estes tipos e possíveis relacionamentos. Utilize o Octopus para manter um inventário de todos os equipamentos. E mais, você não paga nada por isso.



Próximos passos:

1. Veja a aplicação através de suas telas
2. Faça um teste sem obrigação
3. Contrate o Octopus—12 / 24 ou 36 meses
4. www.octopus-itsm.com/pt
5. www.amriz.com.br

Representante no Brasil:
Amriz—Tecnologia e Serviços Ltda.
55-11-3872.7988 / 55-11-25370254 ou luciano@amriz.com.br