

HIDRA ~ 2

Portal de Gestión de Incidencias

Diseñado para mejorar la productividad de las empresas

Versiones de HIDRA:

- HIDRA Standard
- HIDRA Profesional

Requisitos mínimos del Servidor:

- SQL Server 7.0
- Internet Information Server
- 512 Mb RAM
- 400 Mb HD



HIDRA es un sistema de gestión de Incidencias, desarrollado a partir de varios años de experiencia en el mundo Help-Desk

Puede utilizarse en multitud de entornos, tales como la atención a clientes o usuarios, la gestión de relaciones con el cliente (CRM), la gestión de proyectos, procesos de calidad, asesoramiento, etc.

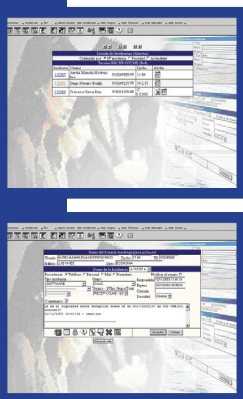
El diseño del sistema ha sido dirigido para mejorar la productividad de las empresas, dotando a las oficinas internas de apoyo, y a los departamentos de soporte técnico, las herramientas necesarias para reunir, organizar, rastrear y compartir información sobre sus activos informáticos.

Otra de las características de **HIDRA**, es la de facilitar los flujos de trabajo, la comunicación y la colaboración entre los usuarios y técnicos.

HIDRA es una aplicación con un interfaz 100% Web (accesible desde Internet o desde la propia Intranet de la organización) que le permitirá extraer todo el potencial de su departamento de soporte.

CARACTERÍSTICAS

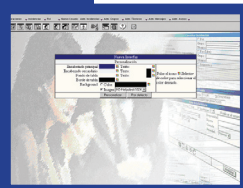
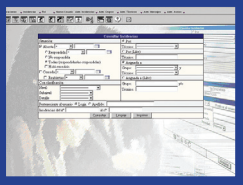
A continuación se detallan algunas de las características principales de **HIDRA**:



- **Aplicación 100% Web.** No necesita instalarse en los pc's de los clientes. Con un navegador se puede acceder a toda la funcionalidad del sistema (Internet Explorer y Netscape)
- **Usuarios concurrentes "ilimitados".** Tanto a nivel de técnicos, como administradores y usuarios, no hay ningún límite de restricción en el número de clientes conectados simultáneamente.
- **Ciclo de vida completo de incidencias.** Permite un seguimiento completo de todo el ciclo de vida de una incidencia, desde que se crea, hasta que se cierra, pasando por escalaciones, tiempos de espera, consultas, etc.
- **Envío de correos electrónicos.** Incorpora un cliente de correo que permite mandar mensajes a los usuarios de la aplicación, así como a proveedores, técnicos, etc.
- **Seguimiento por parte de usuarios.** Los usuarios podrán consultar en todo momento el estado de sus incidencias, viendo los comentarios que realizan los técnicos para su resolución.

HIDRA ~ 2

Portal de Gestión de Incidencias



- **Consultas.** Dispone de un potente módulo de consultas que permite personalizar las consultas a realizar, por grupos y/o técnicos de creación y asignación, estado de incidencia, intervalo de fechas, tipo de incidencia, etc..
- **Personalización.** El interfaz es personalizable para cada uno de los usuarios que utilicen la aplicación.
- **Grupos de soporte.** Creación de diferentes grupos de soporte, permitiendo la escalación entre los mismos, así como la escalación entre todos los técnicos del sistema.
- **Sistema de avisos.** Posibilita la creación de avisos importantes para los técnicos y usuarios del sistema, visibles al iniciar la aplicación.
- **Mensajes predeterminados.** Permite crear una serie de mensajes predeterminados, facilitando a los técnicos el introducir los comentarios de las tareas realizadas para la resolución de los problemas.
- **Histórico de incidencias.** Muestra el histórico de todas los estados por los que ha pasado una incidencia, así como las diferentes escalaciones que ha

Características:

- 100% Web
- Número ilimitado de usuarios
- Seguimiento de incidencias
- Envío de mensajes
- Sistema de avisos
- Mensajes predeterminados

Némesis Soluciones, S.L.
C/Ruiseñor, 6
Sevilla la Nueva
28609 – Madrid
hidra@nemesis-soluciones.com
www.nemesis-soluciones.com

VERSIONES

Actualmente existen disponibles dos versiones de **HIDRA**:

Edición Standard.

Un único área de soporte, independientemente del área a la que se destine (telefonía, informática, mantenimiento, etc.)

Edición Profesional.

Ilimitadas áreas de soporte, ideal para grandes corporaciones que necesiten soporte en diferentes áreas o departamentos. Las áreas a las que se adapta la utilización de **HIDRA**, son muy diversas, pudiendo ser: informática, mantenimiento, gestión de personal, telefonía, gestión comercial, etc.

La ventaja de la edición Profesional, es que comparten todas las áreas la base de datos de usuarios y no es necesario instalar una aplicación por cada área. Además el interfaz es el mismo para todas las áreas, por lo que no es necesario ejecutar tantas aplicaciones como áreas se utilicen. Todo está centralizado en la misma aplicación y en el mismo interfaz.

DIFERENCIACIÓN RESPECTO A LA COMPETENCIA

Los productos competidores que hay en el mercado, tienen como handicap su elevada complejidad, ya que son “macro” aplicaciones pensadas para englobar cualquier tipo de sistema y entorno, ofreciendo una serie de utilidades y posibilidades que son desaprovechadas en un 80% por las empresas que los adquieren, además de no obtener el rendimiento esperado en relación con la fuerte inversión que se ha de realizar para su adquisición.

HIDRA es una aplicación Web centrada única y exclusivamente en gestionar todo el ciclo de vida de las incidencias, teniendo como características principales, la rapidez, la facilidad de utilización y la adaptación a entornos heterogéneos.

Como punto diferenciador del resto de mercado, **HIDRA Profesional** ofrece la posibilidad de *englobar diferentes áreas de soporte en una misma aplicación*, compartiendo recursos y facilitando el mantenimiento de la aplicación, siendo la **única herramienta de Help-Desk** que ofrece la citada funcionalidad.