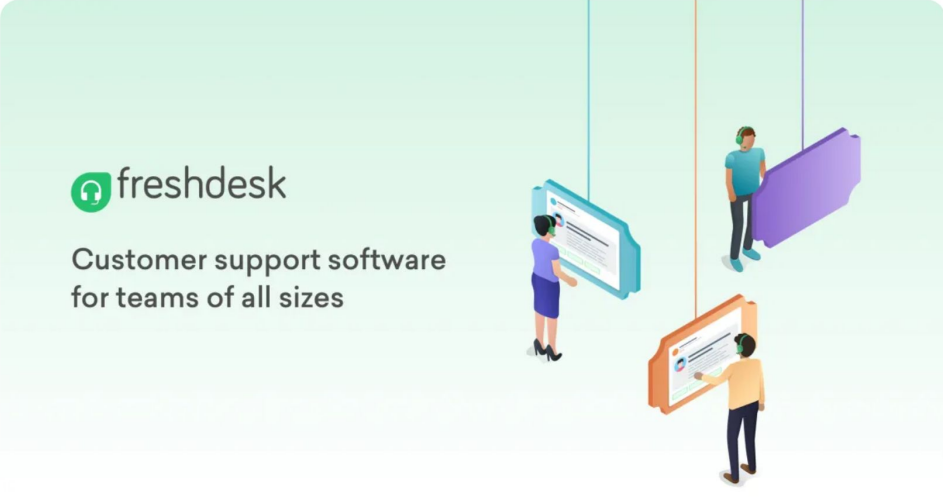


Jairo Chapela Martinez

# Sistemas de xestión de incidencias

## Freshworks (En la nube, gratis con opción a pago)

Freshdesk makes it faster and easier for businesses to manage and resolve support tickets across all channels.



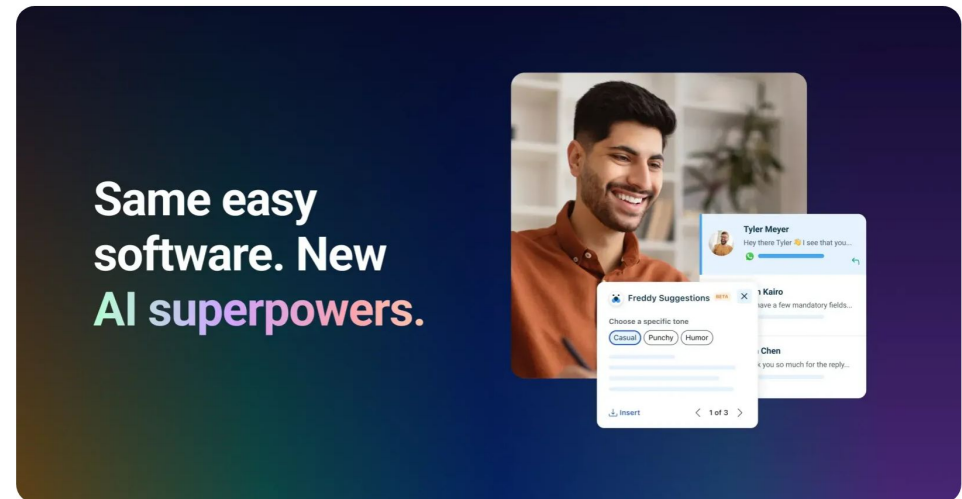
The image shows the Freshdesk logo, which consists of a green circular icon with a white headset symbol and the word "freshdesk" in a lowercase, sans-serif font. Below the logo, the text "Customer support software for teams of all sizes" is displayed in a smaller, grey font. To the right of the text is an illustration of three stylized human figures interacting with large, floating rectangular panels that represent support tickets or user interfaces. The background is a light green gradient.

**freshdesk**  
Customer support software  
for teams of all sizes

**Ticketing Software | Get Started for Free**  
Ticketing Software to help you provide the best support experience to your custom...  
[freshworks.com](https://freshworks.com)

## Freshworks

La empresa proporciona herramientas basadas en la nube para la gestión de relaciones con los clientes, la gestión de servicios de TI y el marketing de comercio electrónico.

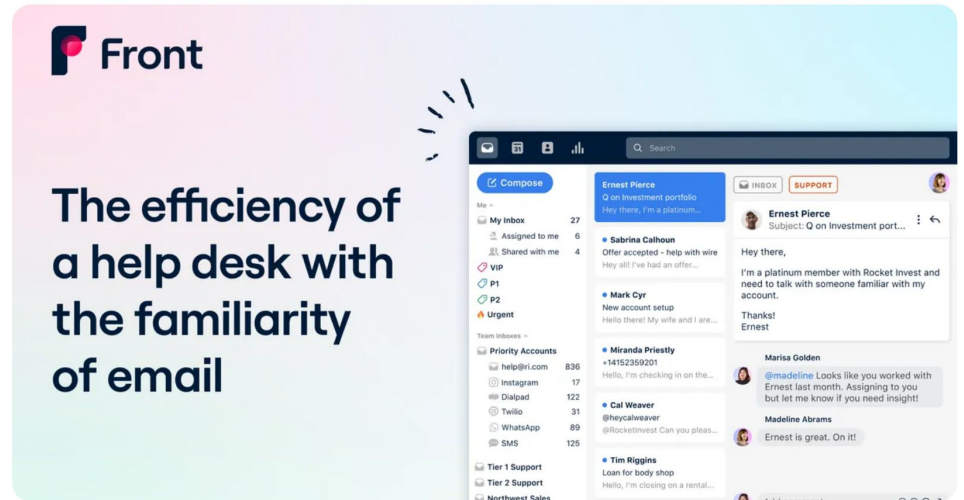


### Software innovador para las necesidades empresariales

Freshworks desarrolla software empresarial fácil de usar. Somos un destacado pro...  
freshworks.com

## Front (En la nube, prueba gratuita y pago a posterior)

Front combines the power of a help desk with the simplicity of email. Great service has never been so easy.



The image shows the Front logo on the left, which consists of a stylized 'F' with a red dot and the word 'Front' in a bold, sans-serif font. To the right of the logo is a screenshot of the Front web application interface. The interface is clean and modern, with a light blue and white color scheme. It features a navigation bar at the top with a search bar and a 'Compose' button. Below the navigation bar, there is a sidebar on the left with various filters and categories, including 'My Inbox', 'Assigned to me', 'Shared with me', 'VIP', 'P1', 'P2', 'Urgent', 'Team Inboxes', 'Priority Accounts', and 'Northwest Sales'. The main content area displays a list of messages, each with a sender name, a subject line, and a preview of the message content. The messages are organized into a grid layout. The overall design is intuitive and user-friendly, emphasizing the efficiency and familiarity of email.

The efficiency of  
a help desk with  
the familiarity  
of email

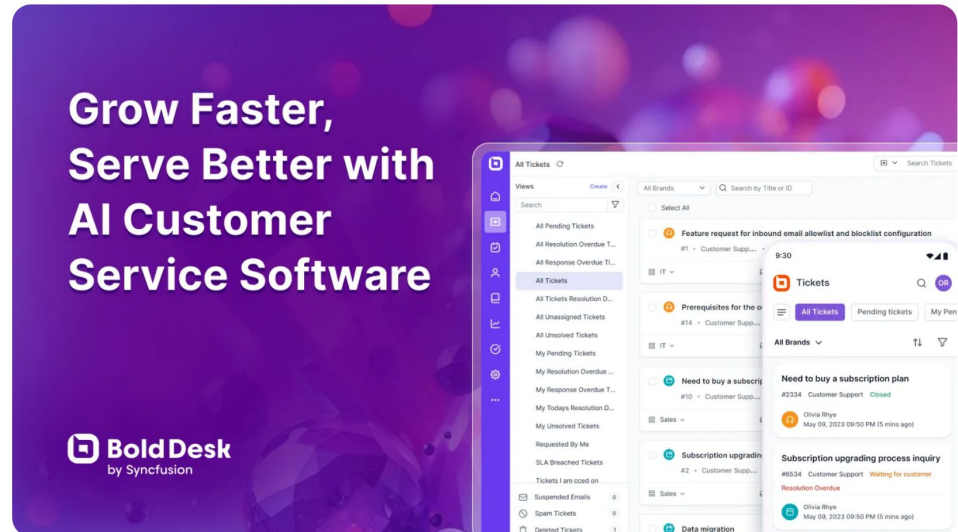
### Front - Customer Operations Platform

Front is a customer operations platform that helps teams streamline communicatio...

[front.com](https://front.com)

## BoldDesk (En la nube, prueba gratuita, compra a posterior)

A simple, intuitive, and easy-to-use operating system for your support team.



### Customer Service Software | BoldDesk by SynCFusion

Looking for a cutting-edge help desk software to streamline your customer support...

[bolddesk.com](https://bolddesk.com)

## Zendesk

Más de 100 000 empresas confían en Zendesk para mejorar las experiencias que ofrecen a sus clientes. Zendesk ofrece una solución integral de servicio de atención al cliente fácil de usar y con capacidad para crecer al ritmo de tu negocio. El servicio de atención al cliente es algo más que el cliente; también se trata de tu empresa y tus equipos. Aparte de facilitar la vida a tus clientes, también preparamos a tu equipo para el éxito y mantenemos tu negocio en perfecta sintonía. Es todo lo que necesitabas y, además, en un único paquete.

The image shows the Zendesk logo, which consists of the word "zendesk" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letters are a dark teal or slate blue color. The logo is positioned on the right side of the slide, centered vertically relative to the main text block.

## Salesforce (En la nube, prueba gratuita, pago a posterior)

- Scale support across every customer touchpoint
- Boost agent & mobile worker team productivity
- Increase customer satisfaction with one unified AI platform



### Salesforce: The Customer Company

Salesforce, the #1 AI CRM, enables companies to connect with customers through ...  
[salesforce.com](https://salesforce.com)

## Freescout (NO EN LA NUBE, opensource)

FreeScout is the super lightweight and powerful free open source help desk and shared inbox written in PHP (Laravel framework). It is a self hosted clone of HelpScout. Now you can enjoy free Zendesk & Help Scout without giving up privacy or locking you into a service you don't control.



## Best open source help desk: Zendesk & Help Scout alternative

I compared about 10 different ticketing solutions, most of them cost at least 15US...  
freescout.net



## Sysaid

Gestiona activos, parches e inventarios de forma ordenada y automática. SysAid está disponible en formato on-premise y en cloud, en las ediciones Help Desk e ITSM.



### SysAid ITSM | Sistema de ITSM de Gestión de Activos y Help Desk

Solución On Premise y Cloud Sistema de ITSM de Gestión de Activos y Help Desk ...

[sysaid.es](http://sysaid.es)

**osTicket: es un sistema de tickets de soporte basado en la web que te ayuda a escalar y optimizar tu servicio al cliente. Algunas de sus características incluyen:**

1. Filtros de tickets: Un sistema de filtrado poderoso que asegura que los tickets correctos lleguen al departamento adecuado, manteniendo un entorno sin desorden.
2. Paneles de control y reportes: Un panel de control rico y sencillo que te mantiene al día con las estadísticas de tu mesa de ayuda.
3. Temas de ayuda configurables: Puedes agregar, editar y eliminar temas de ayuda según tus preferencias.
4. Portal de soporte al cliente: Un sistema robusto para mantener relaciones felices con los clientes.
5. Acuerdos de nivel de servicio (SLA): Configura tus horas de trabajo y deja que el sistema se encargue del resto.

osTicket es completamente gratuito.

## OpenSupports (NO EN LA NUBE, opensource)



### OpenSupports - Open Source Support Ticket System

OpenSupports is an open source ticket system for giving support to your clients. It ...  
[opensupports.com](https://opensupports.com)

## ServiceTonic

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

Una plataforma única de automatización y gestión de servicios con un alto nivel de configuración sin necesidad de programar.



### El Software de Help Desk para su empresa | ServiceTonic

Descubra cómo con nuestro software de Help Desk para empresas, puede optimiz...  
[servicetonic.com](http://servicetonic.com)



## **YouTrack Helpdesk**

YouTrack Helpdesk. Apoye a sus clientes externos o mantenga un centro de servicio para usu...  
[jetbrains.com](https://jetbrains.com)

[https://www.freshworks.com/es/freshdesk/solutions/trouble-ticket-software/?tactic\\_id=5734014&utm\\_source=google-adwords&utm\\_medium=FD-Search-DSA-Urls-L-EU-FSE-Spain&utm\\_campaign=FD-Search-DSA-Urls-L-EU-FSE-Spain&utm\\_term=&device=c&matchtype=&network=g&gclid=CjwKCAjwp4m0BhBAEiwAsdc4aFVhC092CzKEIQndaviT8N9BGAoGI06R8e8OTKM-ErSoT3Z0AhmkcRoCk3UQAvD\\_BwE&audience=dsa-1957069756467&ad\\_id=648063421861&gad\\_source=1](https://www.freshworks.com/es/freshdesk/solutions/trouble-ticket-software/?tactic_id=5734014&utm_source=google-adwords&utm_medium=FD-Search-DSA-Urls-L-EU-FSE-Spain&utm_campaign=FD-Search-DSA-Urls-L-EU-FSE-Spain&utm_term=&device=c&matchtype=&network=g&gclid=CjwKCAjwp4m0BhBAEiwAsdc4aFVhC092CzKEIQndaviT8N9BGAoGI06R8e8OTKM-ErSoT3Z0AhmkcRoCk3UQAvD_BwE&audience=dsa-1957069756467&ad_id=648063421861&gad_source=1)

#### Colaboración de equipos para resolver los problemas más rápido

Los tickets de gestión de incidentes suelen requerir que varios equipos trabajen juntos para resolver los problemas de los clientes. Características como la **propiedad compartida**, los tickets padre/hijo y los tickets vinculados optimizan los procesos clave de todos los equipos y hacen que todas las partes sean igualmente responsables. Con la integración de Freshconnect, puede colaborar con equipos internos y también con socios externos para resolver problemas rápidamente sin perder el contexto ni tener conversaciones dispersas a través de varias aplicaciones.

#### Automatice las tareas repetitivas

Con la automatización inteligente, podrá automatizar tareas como la priorización, categorización y enrutamiento de tickets. También podrá reducir el tiempo que dedica a tareas como cambiar las propiedades de los tickets, añadir etiquetas e incluso configurar respuestas predefinidas para preguntas comunes. Le ayudará a cumplir con los SLA (acuerdos de niveles de servicio) y reducir el tiempo de



## El mejor software de tickets para la gestión de incidentes | Freshdesk

Pruebe el software de tickets para la gestión de incidentes de Freshdesk, que le pe...  
freshworks.com



**LiveAgent**  
Multi-channel helpdesk

## 25 mejores software de gestión de incidentes

El uso de software de gestión de incidentes beneficia a las empresas al resolver problemas y ...

[liveagent.es](https://liveagent.es)

The screenshot displays a Jira Service Management ticket titled "Laptop screen is cracked" with ID ITSM-18729. The ticket is in a "Work in progress" state. The description states: "I am unable to see things on my laptop due to a damaged screen. I need a new laptop." The affected asset is a MacBook Pro 16-inch (2019) with serial number C03C28KLYDN, which is marked as "DAMAGED". The ticket is assigned to Sammy Vito and reported by Dante Rodriguez. The urgency is set to "High" and the impact is "Minor / Localized". The right-hand sidebar shows SLAs, including a 5-minute first response time and a 4-hour resolution time. Other details include the request type "Report broken hardware" and 15 related articles in the knowledge base.

ITSM-18729

### Laptop screen is cracked

Create subtask Investigate Link issue Add form Add PIR Create

Dante Rodriguez raised this request via Portal

Description  
I am unable to see things on my laptop due to a damaged screen. I need a new laptop.

Affected laptop(s)

Name	LTMB022101
Status	<b>DAMAGED</b>
Owner	Dante Rodriguez
Model	MacBook Pro 16-inch (2019)
Serial Number	C03C28KLYDN
Warranty expiration date	Sep 25, 2020

Affected phone(s) + Add object

Affected monitor(s) + Add object

Urgency High

Impact Minor / Localized

Work in progress Actions

SLAs

- Today 02:03 PM Time to first response within 5m
- Mar 25 09:58 AM Time to resolution within 4h

Details

Priority Medium

Major incident

Request Type Report broken hardware

Assignee Sammy Vito  
Assign to me

Reporter Dante Rodriguez

Slack Add channel

Conference call Start call

Linked alerts View

Responders 1 Responder

Knowledge base 15 related articles

## Gestión de activos y configuración de Jira | Activos

Insight de Mindville ahora forma parte de Jira Service Management. Pruébalo gratis para disfr...  
atlassian.com





## ¡Slack cumple 10 años!

Celebramos una década de innovaciones repasando 10 funciones esenciales de Slack  
[slack.com](https://slack.com)



## Features | Zoho Desk

Zoho Desk helps in every aspect of your customer service efforts with features such as auto...

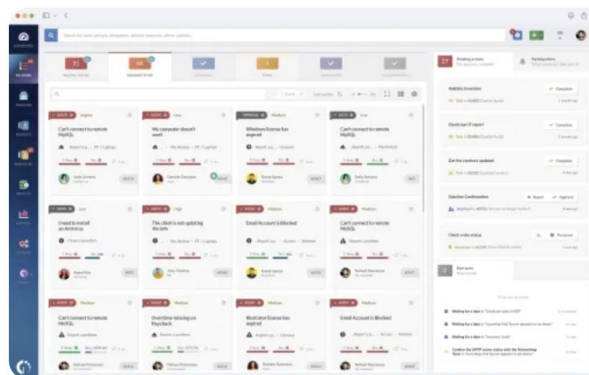
[zoho.com](https://www.zoho.com)



## **Schedule A HaloITSM Demo - HaloITSM**

Want to see how HaloITSM can help your team deliver exceptional service?

[haloitsm.com](https://haloitsm.com)



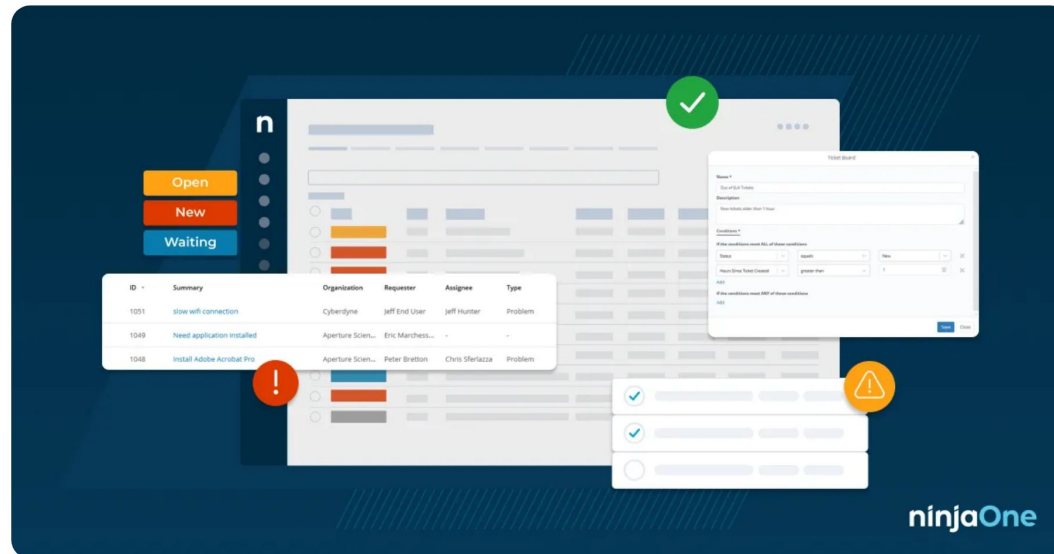
## InvGate | Software de help desk

InvGate Service Desk elevates your operations by providing efficient ticket management, aut...  
[info.gartnerdigitalmarkets.com](http://info.gartnerdigitalmarkets.com)



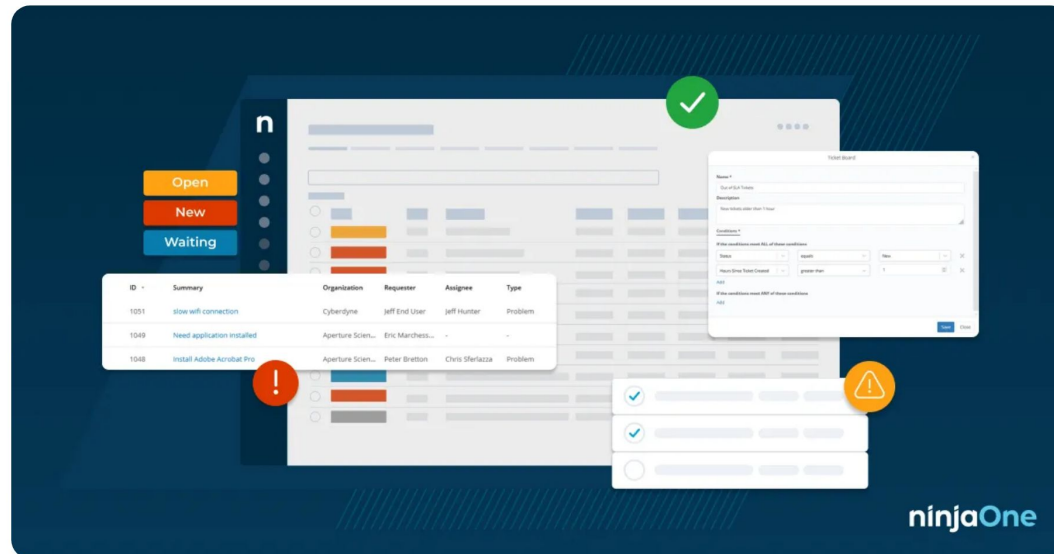
[https://www.atera.com/lp/rvw/it-ticketing-solution/?utm\\_source=capterra&utm\\_adgroup=servicedesk&ut...](https://www.atera.com/lp/rvw/it-ticketing-solution/?utm_source=capterra&utm_adgroup=servicedesk&ut...)

atera.com



## IT Helpdesk Software & Ticketing System | NinjaOne

Our robust IT helpdesk software & ticketing for IT teams & MSPs provides 360 degree visibilit...  
[ninjaone.com](http://ninjaone.com)



## IT Helpdesk Software & Ticketing System | NinjaOne

Our robust IT helpdesk software & ticketing for IT teams & MSPs provides 360 degree visibilit...  
ninjaone.com