

¿HelpDesk? ¿Centro de atención a clientes?
¿Gestión de incidencias? ¿SLA? ¿ITIL?

¿Cómo dar calidad de servicio a los usuarios y explotar al mismo tiempo la base de datos de conocimiento que la experiencia diaria nos proporciona?

A medida que las plataformas informáticas evolucionan, los sistemas y aplicaciones requieren de un servicio de atención al usuario de mayor calidad y con una mejor especialización. En la actualidad muchas empresas reciben las incidencias o peticiones de servicio, por parte de los usuarios, de manera manual, a través de llamadas telefónicas, mensajes a móviles, correos electrónicos o, mayoritariamente, por peticiones directas a los técnicos. Todo ello desemboca en un pobre servicio a los usuarios por desconocimiento

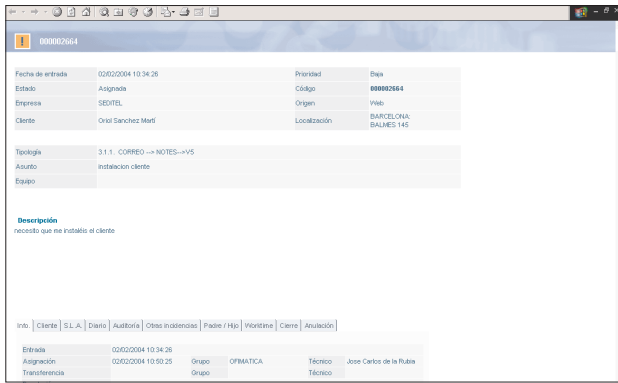
de las incidencias recibidas o del tiempo dedicado a su resolución, por no mencionar el posible olvido de las mismas. Además, si no se dispone de una base de datos de conocimiento de fácil acceso y consulta, la experiencia acumulada será inútil. attend® HelpDesk/CS es una solución muy completa que responde a todas las necesidades propias de un departamento de atención a los usuarios.

El resultado es una aplicación fácilmente integrable en el entorno informático del cliente; 100% web, lo que equivale a una alta usabilidad, de una gran flexibilidad en la creación, asignación y seguimiento de las incidencias, que permite un análisis estadístico constante de la información y con una base de datos de conocimiento de fácil acceso y explotación.

De esta forma, se asegura una mejor atención al usuario/cliente, al igual que un mejor control sobre todo el ciclo de vida de una incidencia. Además, la información que proporciona el sistema le ayudará en la toma de decisiones sobre el rendimiento de sus equipos de trabajo, la eficiencia de los técnicos, la formación necesaria a técnicos y/o usuarios, o la política de servicio a mantener con sus clientes y proveedores.

ID	Estado	Descripción	Categoría	Asignado a
000002822	Asignada	5/02/0421:05 teclas rápidas	XP	Alex Ucazi Fernin
000002823	Abierta	5/02/0421:32 perdida cargador	TELEFONIA FUA	Jose Perez Perez
000002824	Abierta	5/02/0421:33 instalar driver odbo	ORACLE	Jose Perez Perez
000002825	Abierta	5/02/0421:34 reinstalar el cliente	INSTALACION	Jose de la Rubia
000002826	Abierta	5/02/0421:35 parar servicios	XP	Xavier Bucade
000002828	Asignada	5/02/0421:43 recuperar ficheros	VARIOS	Carmen Puga Socarás Jose Carlos de la Rubia
000002829	Abierta	5/02/0421:46 cambio de terminal	TELEFONIA MOVIL	Alex Ucazi Fernin
000002830	Cerrada	5/02/0421:48 consulta facturas	SAP	Jose de la Rubia
000002831	Pendiente de asignación	5/02/0421:52 necesita el logo de la empresa	DISEÑO GRAFICO	Jose Perez Perez
000002832	Retenida	5/02/0421:54 entrar al dominio de desarrollo	SISTEMA OPERATIVO	Carmen Puga Socarás Jose Carlos de la Rubia
000002833	Abierta	5/02/0421:56 instalar software	ADMIN REMOTO	Xavier Bucade
000002834	Abierta	5/02/0421:57 consulta sobre finanzas	ADONIX	Alex Ucazi Fernin
000002835	Cerrada	5/02/0421:58 crear nuevo grupo de soporte	ATTEND NOTES	Xavier Bucade
000002837	Abierta	5/02/0422:03 vista original	SUSERENCIA	Xavier Bucade
000002838	Abierta	5/02/0422:04 alta en sap	GESTION USUARIOS	Jose Perez Perez
000002839	Pendiente de asignación	5/02/0422:04 cambio extension	TELEFONIA FUA	Jose de la Rubia
000002840	Abierta	5/02/0422:06 instalar access	OFIMATICA	Carmen Puga Socarás
000002841	Cerrada	5/02/0422:06 ip fija	COMUNICACIONES	Alex Ucazi Fernin
000002842	Abierta	5/02/0422:10 alta en aplicacion gastos	GESTION USUARIOS	Jose Perez Perez
000002843	Asignada	5/02/0422:11 boton arrancar	DISEÑO GRAFICO	Jose de la Rubia
000002844	Pendiente de asignación	5/02/0422:12 instalar xp	XP	Alex Ucazi Fernin
000002845	Abierta	5/02/0422:14 instalar word	OFIMATICA	Alex Ucazi Fernin
000002848	Pendiente de asignación	5/02/0422:14 instalar power point	OFIMATICA	Xavier Bucade



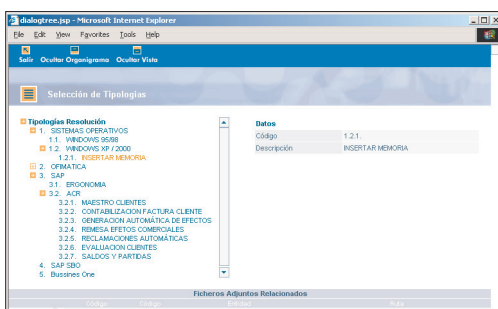


CARACTERÍSTICAS DESTACABLES

- Manejo fácil e intuitivo
- Entorno de alta usabilidad
- Adaptable al entorno: bases de datos parametrizables
- Fácilmente integrable con otras fuentes de datos
- Integrado con el correo electrónico (amplio sistema de notificaciones por e-mail)
- Facilidad de acceso a los datos: listados cronológicos, por tipología, por cliente, S.L.A.,...
- Fácilmente adaptable a nuevos requisitos
- Integrable en el entorno informático del cliente

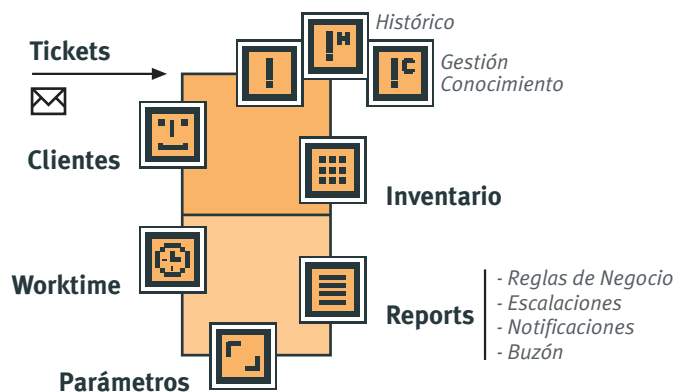
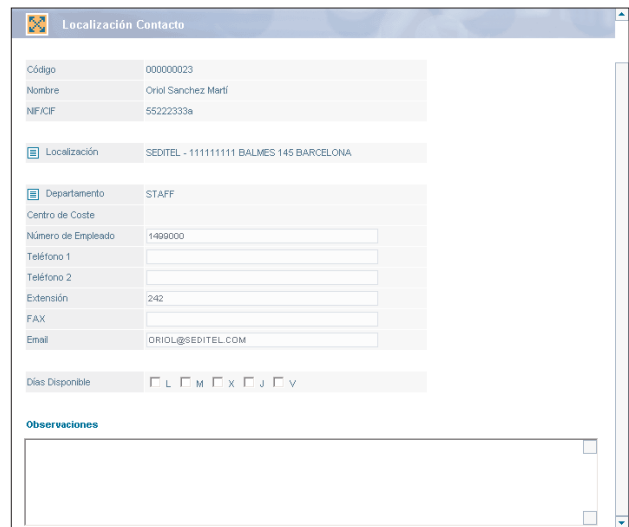
FUNCIONALIDADES DEL PRODUCTO

- Gestión de incidencias y llamadas
 - *Datos de incidencia:* número de incidencia, fechas de control, técnico/grupo asignado, estado, prioridad, tipología, detalle, etc.
 - *Datos cliente:* código, nombre completo, teléfonos, e-mail, centro coste, centro de trabajo, departamento, etc.
 - *Datos auditoría:* fechas, concepto, autor, valores.
 - *Datos de cierre:* fecha, código de cierre y comentarios, worktime.
 - *Datos S.L.A. (Service Level Agreement):* Control de tiempos: de respuesta, de cierre. Gestión de SLA's múltiples adaptada a las características propias de la empresa.
 - *Formularios personalizados según tipologías*
 - *Formularios personalizados según estado, tipologías, etc.*
- Gestión de empresas y personas de contacto
- Configuración de perfiles de usuario (administrador, operador, técnico, responsable de grupo, usuario/cliente final)
- Integración automática de respuestas a partir de e-mail, como comentario del ticket
- Base de datos de conocimiento
- Ayuda a la toma de decisiones
- Gestión del calendario de servicio (Multicalendario)
- Módulo reports (Crystal Reports)
- Análisis estadístico de la información, herramienta de análisis sobre la gestión de incidencias
- Adaptación y configuración del árbol de tipologías o incidencias
- Asignación automática de grupos, técnicos, SLA
- Gestión de inventario
- Tiempo de trabajo o worktime



VALOR AÑADIDO DE SISTEMAS DE ATENCIÓN A CLIENTE / HELPDESK

- Mayor control sobre todo el ciclo de vida de una incidencia
- Mejor atención al cliente/usuario.
- Creación de una base de datos de conocimiento útil 100% que permite resolver las incidencias de forma más rápida y efectiva.
- Rápido retorno de la inversión.
- La información que proporciona el sistema ayuda a la toma de decisiones sobre:
 - Rendimiento de equipos de trabajo.
 - Eficiencia de los técnicos.
 - Formación de técnicos y de usuarios
 - Política comercial de atención a clientes.



Las marcas y productos mencionados son de propiedad y han sido registrados por sus respectivos fabricantes.