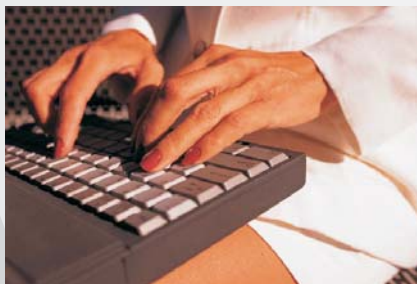


Software de Mesa de Ayuda

Introducción

El sistema Web Help Desk fue diseñado y desarrollado con el objetivo de permitir una administración sencilla y centralizada de las solicitudes de servicio realizadas a una mesa de Help Desk que atienda un número elevado de usuarios.



Beneficios

- El usuario puede hacer su solicitud a la mesa de ayuda sin necesidad de llamadas y/o esperas. Directamente a través de la Web.

- A través del número de requerimiento el usuario hace un seguimiento on

line del estado de su solicitud, sin necesidad de consultar a la Mesa de Ayuda

- El supervisor de la mesa de ayuda recibe automáticamente las solicitudes y distribuye las tareas a técnicos especializados, haciendo un seguimiento

on line de los avances de las mismas hasta la solución al problema.

- Los técnicos especializados en las distintas áreas consultan sus tareas pendientes y actualizan los avances y comentarios, permitiendo un control totalmente centralizado y on line.

- Al darse por solucionado el requerimiento, el usuario ingresa su conformidad y comentarios, permitiendo

monitorear el nivel de conformidad con el servicio.

- A través de reportes estadísticos es posible determinar problemas frecuentes, velocidades de respuesta y niveles de conformidad, permitiendo realizar un trabajo proactivo, apuntando a una mejora continua en el servicio.

Funcionalidad

Solicitud de Servicio Electrónica

El usuario realiza su solicitud de servicio en un formulario web en el que especifica ubicación, dispositivo, urgencia y observaciones.

Administración de Solicitudes Recibidas

El supervisor de la mesa de ayuda visualiza todas las solicitudes recibidas en forma online, pudiendo filtrarlas por cualquier campo significativo.



Distribución de Tareas

El supervisor de la mesa de ayuda puede asignar las tareas que llevarán a la respuesta de la solicitud, a diferentes técnicos y hacer un seguimiento online de los avances.

Correo Electrónico

El usuario que solicita el servicio es informado de la finalización mediante correo electrónico en forma automática.

Control de Calidad

El usuario es quien da por cerrado el servicio cuando su requerimiento fue satisfecho, o puede relanzarlo si no hay total conformidad.



Para recibir más información contacte a nuestro departamento de ventas

Quality
 Colonia 892 p1
 Montevideo - Uruguay
 Tel: +598 2 9033001/02
 Fax +598 2 9033002
<http://www.quality.com.uy>

Web Help Desk