

# Operaciones



## HELP DESK

### Ofrezca el mejor soporte a sus clientes

Permite llevar un completo control de la mesa de ayuda, con el seguimiento de las conversaciones sostenidas, los compromisos pendientes, el control de las garantías y contratos, todo esto apoyado por una serie de informes y estadísticas para administrar de forma eficiente sus recursos.

#### Operaciones

PRODUCCIÓN  
ACTIVO FIJO  
HELP DESK  
GESTIÓN DE PROYECTOS  
SERVICIO TÉCNICO

## Funciones

### Atención a Clientes

Esta pantalla cuenta con toda la información referente al cliente, si tiene Garantía o Contrato, saldo de la Cuenta Corriente, productos adquiridos, situaciones pendientes, etc., permitiendo registrar la situación reportada, revisar su relación con otro evento anterior, informar de estados de avance, y comprometer acciones, generándose un N° de HelpDesk por cada nueva situación.

Para dar una rápida respuesta frente a alguna inquietud planteada, se accede directamente a la Base de conocimientos, y si es necesario una visita a terreno se genera directamente la Orden de Salida con todas las indicaciones registradas.

### Seguimiento de Conversaciones

En cualquier momento, se puede consultar por el estado de un HelpDesk de un cliente, donde se muestra un completo seguimiento de las conversaciones que se han tenido, desde que se originó la llamada inicial con la situación planteada, la solución dada, los compromisos pendientes, etc.

### Base de Conocimiento

En base a tópicos creados por cada empresa, se van organizando documentos de interés, tanto para dar soporte a clientes, como para soporte interno, los cuales son rápidamente accedidos por los usuarios buscándolos por diversos tópicos, con el fin de dar un soporte eficiente.

### Contratos/Garantías

Se pueden crear distintos tipos de Contratos o Garantías, según las políticas comerciales de la empresa, dándole para cada uno las características específicas como fecha de inicio, de término, horas contratadas, etc., y posteriormente controlarlos a través de consultas e informes que se tienen para dicho efecto.

### Conexión con Sistemas Softland

Dependiendo de los sistemas Softland que esten presentes, se tiene acceso a la información comercial del cliente, respecto a Cotizaciones efectuadas, Facturaciones, productos adquiridos, estado de Cuenta Corriente, etc.

### Salidas a Terreno

Al requerirse una visita a terreno, desde el Help Desk se permite generar un formulario de "Salida a Terreno", el cual es diseñable por el usuario, y una vez efectuada la visita, se ingresa la información relativa al trabajo efectuado en terreno.

### Información para la Gestión

Con el fin de administrar recursos y gestionar los soportes, este sistema permite clasificar, de acuerdo a los requerimientos de cada empresa, conceptos como "Tipos de compromisos", "Prioridades", "Estados de un HelpDesk", "Tipos de Contrato/Garantía" y "Tópicos", obteniéndose la información orientada a estas clasificaciones.

## Consultas / Informes

- HelpDesk por "Responsable" y por "Estado".
- Estadísticas de HelpDesk, por Rango de Fecha, mostrando por cada responsable la cantidad de HelpDesk efectuados y el tiempo ocupado, separando a los clientes con Contrato/Garantía de los que no tienen.
- HelpDesk pendientes por responsable.
- Help Desk efectuados a un cliente y su estado actual.
- HelpDesk por Tipo de Compromiso, donde el usuario elige los períodos de análisis, y por cada responsable se indican los HelpDesk pendientes.
- Contratos y Garantías, por tipo de contrato o por Cliente, indicando los días y horas disponibles.
- Vencimiento de Contratos y Garantías, donde se pueden seleccionar en forma paramétrica los que vencen en una cierta cantidad de días o les queden un número determinado de horas, para gestionar renovaciones.
- Horas imputadas a Contrato/ Garantía por responsable, indicando en detalle los clientes atendidos y la gestión realizada.
- Horas de Contrato ocupadas vs horas Contratadas.
- Tiempos Off Line.
- Cambios en fechas de compromiso.