

helppeople

HelpDesk

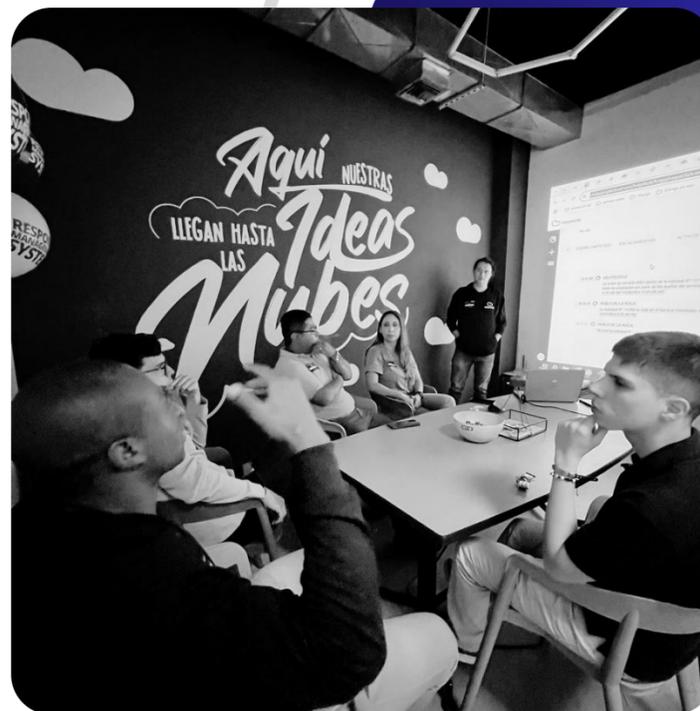


Proposito

Este Este módulo es responsable de la administración, seguimiento y resolución de solicitudes, asegurando su adecuada gestión y niveles de servicio establecidos.

Beneficios

Este módulo optimiza la gestión de solicitudes al centralizar su recepción, clasificación y resolución, lo que permite mejorar los tiempos de respuesta, garantizar trazabilidad en cada etapa del proceso y asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).



www.helppeoplecloud.com

📷 📺 📱 #WorkDifferent

helppeople | 25 años

Alcance

- **Priorización**
- **Atención en tiempo real**
- **Órdenes de trabajo**
- **Notas colaborativas**
- **Adjunto de archivos y activos**
- **Exportación de datos a Excel**

Acción en módulo

Para ingresar y dar inicio al proceso de gestión de solicitudes, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:



01. Roles

- Agente de mesa o técnico
- Coordinador de mesa
- Administrador

02. Grupo de trabajo

Estar en el grupo de trabajo correspondiente según el servicio.

03. Filtros de búsqueda

Los filtros aplicados pueden afectar la cantidad de casos visibles en la grilla de solicitudes.