

Master's Degree



Módulo de Gestión de Niveles de Servicio

- Es una funcionalidad diseñada para la administración eficiente de los acuerdos de niveles de servicio (SLA/ANS).
- Aplica a los clientes o usuarios que reciben atención por parte de la organización.
- Permite centralizar y controlar los compromisos establecidos en términos de tiempos y calidad de servicio.



Objetivos del Módulo

- Crear y administrar OLA's (Operational Level Agreements – Acuerdos internos de operación)
- Crear y administrar ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio definidos con el cliente)
- Medir los tiempos de solución Monitorear el cumplimiento en los tiempos de atención y resolución.
- Seguimiento proactivo y planes de acción Gestionar alertas sobre casos próximos a vencerse y activar acciones correctivas.

