

ITSM

Zonas Horarias



La Importancia de las zonas horarias

En helppeople sabemos que la conectividad nos permite trabajar desde distintos lugares del mundo.

Por eso, desde nuestra herramienta de **ITSM** se pueden crear, gestionar y resolver solicitudes a tiempo, sin importar en que país se encuentre tanto la persona que realice el requerimiento, como agente encargado de dar respuesta.



¿Cómo Funciona la Gestión de **Zonas Horarias** en el helpdesk?

Esta gestión hace mas eficiente las interacciones entre los clientes y el equipo de soporte. Una vez que se establece la zona horaria en el perfil, helppeople ajusta automáticamente las horas en todo el sistema del incluyendo:

- **Radicación de la solicitud:** Sin importar el canal de recepción, el agente encargado visualizará la solicitud con la marca de tiempo precisa del momento en que fue enviada o recibida, ajustada a su zona horaria configurada en el sistema.
- **Notificaciones:** Recibe alertas y recordatorios en el momento preciso, sin necesidad de cálculos manuales.

Beneficios Clave

de la funcionalidad de zonas horarias

Ventajas significativas para la eficiencia y la calidad del soporte:

- **Comunicación Clara con Clientes Globales:** La visualización de la hora de los mensajes en la zona horaria del agente facilita la interacción.
- **Colaboración Eficiente entre Agentes:** La visualización unificada de horas en la zona de cada agente asegura la coordinación en la gestión de tickets.
- **Cumplimiento Preciso de SLAs:** La correcta visualización de plazos según la zona horaria del agente evita incumplimientos y mejora la satisfacción.



Soporte Global, Tiempo Real!

Nuestra funcionalidad de zonas horarias es un componente fundamental para lograrlo, permitiendo que los equipos de soporte interactúen eficientemente con clientes y entre sí, gestionando los tiempos con precisión y ofreciendo una experiencia consistente y profesional en todo el mundo.

Con helppeople, el tiempo siempre está de tu lado, sin importar en qué zona horaria te encuentres.