Onboarding

Lógica helppeople

www.helppeoplecloud.com

#WorkDifferent

helppeople | 25 años

Jhoseph Sanchez

Lógica helppeople

La lógica helppeople parte del hecho de que, en toda organización, siempre existe quien necesita algo y quien puede resolverlo. Por ello, helppeople interviene para detectar cuellos de botella y acelerar los procesos, impulsando la **agilidad empresarial**.

Solicitante

quien necesita, requiere, solicita algo.

Resolutor

Quien puede gestionar, resolver y/o solucionar ese algo.

helppeople | 25 años

Jhoseph Sanchez

Agilidad Empresarial

La agilidad empresarial es la capacidad de una empresa para adaptarse y responder rápido a cambios o necesidades, manteniendo siempre la calidad de sus productos o servicios.

Implica tener procesos flexibles, equipos que colaboren eficazmente y una cultura de mejora continua.

Jhoseph Sanchez

Componentes
De la Agilidad

En gran medida, sí: la agilidad combina **rapidez** (capacidad de reaccionar y ejecutar con velocidad) con **calidad** (asegurar que la respuesta sea eficaz, sin errores y aporte valor).

Además, incorpora otros elementos clave:

Flexibilidad

Para adaptarse a cambios en lugar de seguir planes rígidos.

Aprendizaje continuo

Para mejorar procesos y soluciones día a día.

Colaboración

Para que los equipos trabajen unidos y compartan conocimientos.

¿Como entregamos agilidad empresarial ?

helppeople entrega agilidad empresarial al centralizar y automatizar el flujo de solicitudes, dirigiéndolas al equipo adecuado y eliminando cuellos de botella para que avancen rápido y con calidad.

01. ITSM

Estandariza y automatiza solicitudes para resolver más rápido.

02. RSM

Centraliza y prioriza todos los requerimientos, detecta cuellos de botella y acelera flujos.

03. Omnicanalidad

Recibe y gestiona solicitudes desde cualquier canal en una única vista.

Jhoseph Sanchez

Information Technology Service Management

ITSM

Gestión de Servicios de Tecnología de la Información.

Fradel and Spies

ITSM

Gestión Servicios TI

Es un enfoque estructurado que establece políticas, procesos y prácticas para diseñar, entregar, gestionar y mejorar continuamente los servicios de tecnología, alineándolos con las necesidades del negocio para maximizar su valor.

Componentes
ITSM

La Gestión de Servicios de TI se compone de los siguientes elementos clave.

01. Políticas

Normas y directrices que establecen el marco de actuación.

02. Procesos

Conjunto de etapas que aseguran el diseño, entrega, operación y mejora continua de los servicios TI.

03. Prácticas

Recomendaciones y guías de comportamiento (por ejemplo., ITIL, COBIT)..

Jhoseph Sanchez

Componentes ITSM

La Gestión exitosa de Servicios de TI se compone de los siguientes elementos clave.

Alineación con el negocio

Adaptación de los servicios TI a objetivos y demandas corporativas.

Maximización del valor

Enfoque en resultados medibles, satisfacción de usuarios y eficiencia de costos.

helppeople | 25 años

Lógica helppeople

Response Management System

www.helppeoplecloud.com
#WorkDifferent

helppeople | 25 años

Fradel and Spies

RMS

Response Management System es una herramienta/sistema que ayuda a gestionar y dar respuesta rápida a todas las solicitudes o requerimientos dentro de una organización, organizando el trabajo, asignando responsables y evitando retrasos.

Jhoseph Sanchez

Componentes
RMS

Un **Response Management System** está formado por los siguientes elementos clave

Recepción de solicitudes

Registra todos los requerimientos generados dentro de la organización.

Clasificación y priorización

Asigna nivel de urgencia y tipo de atención requerida.

Asignación automática

Envía cada solicitud al equipo o persona adecuada para su resolución.

Jhoseph Sanchez

Componentes
RMS

Un **Response Management System** está formado por los siguientes elementos clave

Seguimiento y control

Permite ver el estado de cada solicitud en tiempo real y controlar los tiempos de respuesta.

Alertas y escalaciones

Notifica retrasos o incumplimientos para tomar acción a tiempo.

Métricas e informes

Genera datos sobre tiempos, volúmenes, rendimiento y cuellos de botella.

Lógica helppeople

Omnicanalidad

www.helppeoplecloud.com

#WorkDifferent

helppeople | 25 años

Jhoseph Sanchez

Omnicanalidad

Es la estrategia y capacidad que permite a una empresa interactuar con clientes, usuarios o colaboradores a través de múltiples canales de manera integrada y coherente, garantizando una experiencia fluida y continua sin importar el punto de contacto que se utilice.

Jhoseph Sanchez

Self Service

Market Place

Mail Service

Newi for Teams

Newi for whatsapp

RapidForm

Canales ¡wow! helppeople

En Helppeople ayudamos a las personas todos los días con una atención rápida, simple y sin enredos. Contamos con canales modernos como correo, formularios, chat y asistentes virtuales con inteligencia artificial que te guían y responden al instante. Todo pensado para darte una experiencia ¡wow! desde el primer momento, con la agilidad superior que tu equipo necesita para resolver sin perder tiempo.

Lógica helppeople

Gracias.

www.helppeoplecloud.com

#WorkDifferent

helppeople | 25 años