

helppeople Master's Degree



Procesos Ágiles

www.helppeoplecloud.com
@ f x #WorkDifferent



helppeople | 25 años

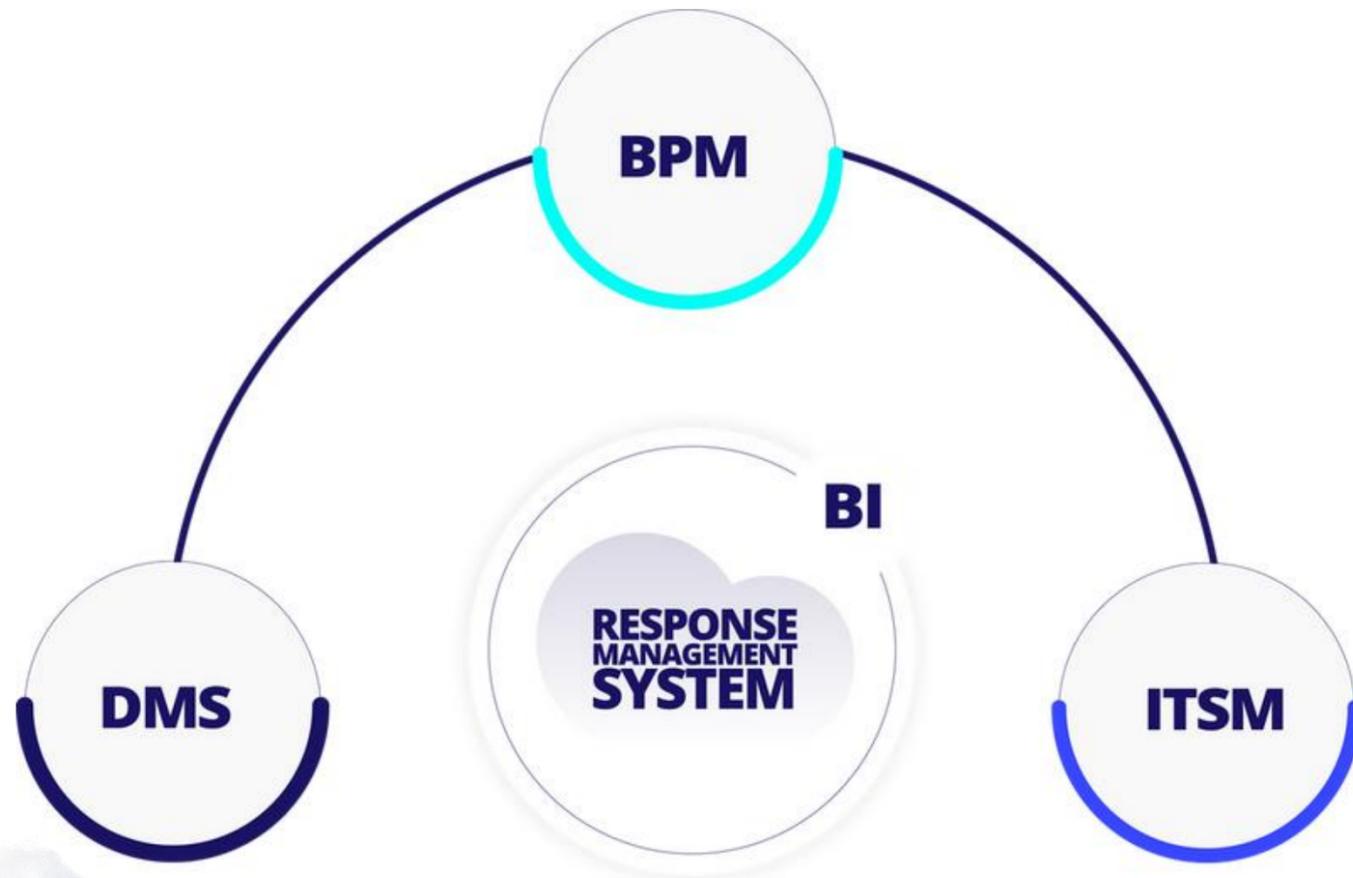
¿Qué tan **rápido** puedes responder ante un **cambio inesperado**?

Estamos en un entorno incierto, complejo y cambiante. Por eso, las empresas que sobreviven y continúan son las que se adaptan a la rapidéz.

La agilidad nos ofrece una vía para reinventar la forma de trabajar, con eficiencia, flexibilidad y respuestas oportunas en la gestión de solicitudes



Response Management System



Características de RMS

- Gestiona solicitudes entrantes
- Asignan, prioriza y da seguimiento
- Automatiza flujos de trabajo de atención y resolución
- Centralización de solicitudes en múltiples canales (correo, chat, web)
- Automatización de procesos repetitivos
- Integración con CRM, ERP y otras plataformas
- Priorización y asignación automática
- Dashboards e informes para tomar decisiones informadas
- Transparencia y trazabilidad

Funcionalidades que **Potencian la gestión**



Automatización de Flujos

Configura reglas para que las solicitudes se asignen, escalen o resuelvan automáticamente, según los criterios definidos.

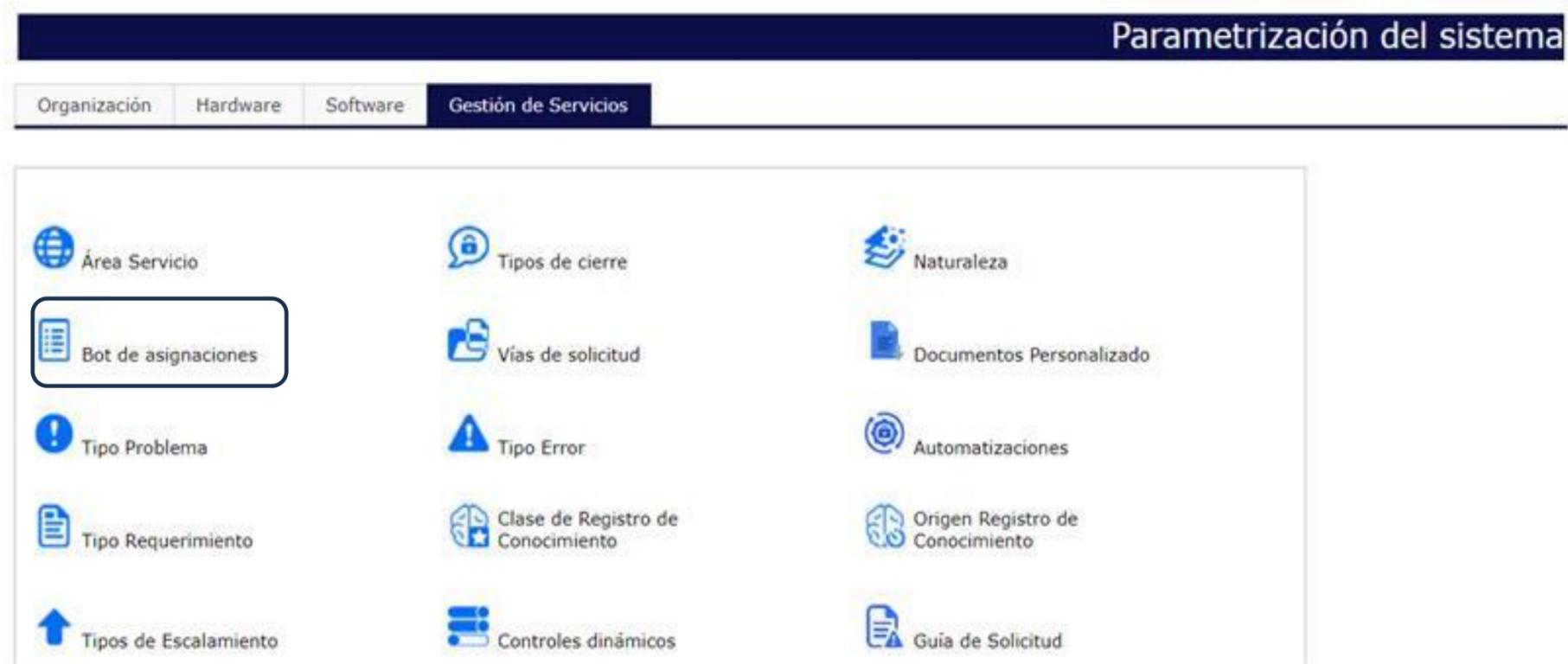
The screenshot displays the React Flow workflow editor. At the top, a flow diagram shows a sequence from 'Inicio' to 'Accion-1'. A modal dialog titled 'Categorización del flujo' is open, containing four text input fields: 'Nombre del flujo', 'Descripción del flujo', 'Asunto de la solicitud', and 'Descripción de la solicitud'. A blue 'Guardar' button with a checkmark is located at the bottom right of the dialog. The interface includes a dark sidebar with navigation icons and a top toolbar with a save icon.

Funcionalidades que **Potencian la gestión**



Asignación Inteligente

La herramienta detecta qué agente o qué equipo está disponible y tiene la capacidad para atender la solicitud.



Funcionalidades que **Potencian la gestión**



Omnicanildad

Recibir solicitudes desde correo, portal web, Teams, WhatsApp, App, plataforma, todo en un mismo lugar



Funcionalidades que **Potencian la gestión**



Base de Conocimiento

Permite acceder a los Usuarios a soluciones rápidas sin depender del equipo de soporte.



Conocimiento

Documenta los artículos que estarán disponibles para la autogestión de tus usuarios

ID	Asunto	Categoría	Clase	Vistas	Util	Creado en:	Creado por	Autor	Respuesta Automatica
280	¿Cómo me conecto al proyector?	Soporte Interno	Ayuda Aplicada	86	3	27/01/2022 3:52:45 p. m.	emartinez		No
310	¿Cómo asignar permisos y roles en helppeople?	Capacitación de módulos	Propiedad Intelectual	72	2	12/10/2023 2:27:29 p. m.	hquiroz	Heidy Quiroz	No

Funcionalidades que **Potencian la gestión**



Dashboard y Reportes

Visualizar el estado de los servicios, tiempos de atención y principales cuellos de botella.



Funcionalidades que **Potencian la gestión**



Historial y Trazabilidad

Acceso a todo el historial de las solicitudes, responsables, tiempos y soluciones aplicadas.

solicitud de vacaciones
Customer Care - Fecha Radicación - 2025-03-21 11:39:37

solicito por favor sea habilitado mi periodo de vacaciones

[Ver más](#)

ORDENES DE TRABAJO FORMULARIO NOTAS ADJUNTOS CIERRE UNIFICADO ESCALAMIENTOS ACTIVOS TRAZA DE AUDITORÍA

- 10:31:15 **CUSTOMER CARE**
Ha realizado una asociación de cierre unificado con la solicitud No.12729 2025-04-02 10:31:15
- 12:00:00 **HELPEOPLE**
La solicitud N°: 12734 está vencida desde el 3/25/2025 12:00:00 PM 2025-03-25 12:00:00
- 10:32:35 **CUSTOMER CARE**
Se creó una nueva orden de trabajo pública para la orden de servicio N°: 10537 dentro de la solicitud N°: 12734 y se asignó al técnico: Juan David Marin 2025-03-25 10:32:35
- 11:39:37 **PRUEBAS SYNC USUARIO Y CLAVE**
Se creó la orden de trabajo 5475 para la orden de servicio N° : 10537 dentro de la solicitud N°: 12734 y se asignó al técnico: jdmarin. 2025-03-21 11:39:37
- 11:39:37 **PRUEBAS SYNC USUARIO Y CLAVE**
Se creó una orden de servicio N°: 10537 y se asignó al técnico jdmarin dentro de la solicitud N°: 12734. 2025-03-21 11:39:37
- 11:39:37 **CUSTOMER CARE**
La solicitud N°: 12734 tiene fecha de vencimiento 25-03-2025 2025-03-21 11:39:37
- 11:39:37 **CUSTOMER CARE**
La solicitud N°: 12734 se creó en el servicio 68 2025-03-21 11:39:37

Funcionalidades que **Potencian la gestión**



Automatización de Flujos

Configura reglas para que las solicitudes se asignen, escalen o resuelvan automáticamente, según los criterios definidos.



Asignación Inteligente

La herramienta detecta qué agente o qué equipo está disponible y tiene la capacidad para atender la solicitud.



Omnicanildad

Recibir solicitudes desde correo, portal web, Teams, WhatsApp, App, plataforma, todo en un mismo lugar



Base de Conocimiento

Permite acceder a los Usuarios a soluciones rápidas sin depender del equipo de soporte.



Dashboard y Reportes

Visualizar el estado de los servicios, tiempos de atención y principales cuellos de botella.



Historial y Trazabilidad

Acceso a todo el historial de las solicitudes, responsables, tiempos y soluciones aplicadas.

IA: el motor en los procesos ágiles

Con IA dejamos de reaccionar y empezamos a anticiparnos. Más agilidad, precisión y experiencia.

- Clasificación **automática** de solicitudes
- **Priorización** Inteligente
- Asignación **predictiva**
- Sugerencias de **solución** en tiempo real (Proponer respuestas antes de que el agente escriba)
- **Predicción** de demanda y carga operativa
- **Análisis** de emociones

