


Service Desk

¡Asegure un nivel de servicio constante y la satisfacción total de sus usuarios!

El Service Desk del módulo de soporte de  se encarga de todos los aspectos que garanticen la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio prestado al usuario final.

Mediante este servicio proporcionamos soluciones de primer nivel para asegurar una correcta continuidad de la operación, buscando cumplir siempre los objetivos de negocio y mantener en un 100% la satisfacción de los usuarios.

El Service Desk actúa como punto único de contacto para brindar toda la información relacionada con la administración del nivel de servicio a los usuarios, gestiona y administra las llamadas, registra y da seguimiento a todas las solicitudes de servicio e incidentes, provee atención y soporte a los usuarios y los mantiene informados sobre el status y progreso de su solicitud, administra los flujos de trabajo y la interacción total con sus clientes o usuarios siguiendo las mejores prácticas para la administración del ciclo de soporte:

- ✓ Recepción, registro, categorización, administración de incidentes, problemas y solicitudes de servicio
- ✓ Canalización, seguimiento, escalamiento a 2o y 3er nivel y cierre de incidentes
- ✓ Asesoría, soporte técnico telefónico y/o remoto de 1er nivel
- ✓ Evaluaciones de niveles de servicio

El módulo de Service Desk incluye diferentes opciones que pueden ser contratadas y diseñadas de acuerdo a sus necesidades:

- ✓ Múltiples medios de acceso: telefónico, Web, correo.
- ✓ Operación trilingüe: español / inglés / portugués.

- ✓ Ventanas de operación flexibles: 5x9, 7x24, etc.
- ✓ On site o remoto

Nuestro enfoque proactivo busca identificar en forma temprana problemas potenciales, reduciendo costos por caídas de equipo y/o sistemas asegurando su continuidad, la de sus usuarios y en consecuencia la del negocio utilizando las mejores prácticas de administración de servicios basadas en ITIL:

- Service Desk Management
- Incident Management
- Problem Management
- Service Request Management
- Event Management
- Knowledge Management
- Service catalogue Management
- Service Level Management

Todo esto acompañado de un set completo de informes que entregamos con la periodicidad que usted elija para que evalúe permanentemente los niveles de servicio.

Beneficios clave

- ✓ Ofrecer a los usuarios un punto único de contacto para dar solución oportuna y/o seguimiento adecuado a todo incidente o requerimiento.
- ✓ Reducir el tiempo promedio de solución a incidentes.
- ✓ Identificar en forma temprana de problemas potenciales.
- ✓ Minimizar los tiempos de caída.
- ✓ Lograr un nivel de servicio específico, sostenido, consistente y cuantificable.
- ✓ Asegurar la continuidad en los servicios y por consiguiente en el negocio.

Para mayor información, no dude en contactarnos:

Soportec, S.A. de C.V.
Retorno Cerro Tuera 21, Col.
Oxtopulco Universidad
México, 04318, D.F.
+52 (55) 56614949
ventas@soportec.com.mx