



Help Desk IT

Un nivel superior de servicio

Help Desk IT es una aplicación Workflow que forma parte de **Resolv-e**, basada en tecnología WEB, que permite administrar de principio a fin todos los requerimientos de ayuda o solicitudes de servicio de sus usuarios internos y/o clientes.

Su implantación incluye el soporte de:

• **Help Desk Interno**

Enfocado a la atención de sus operaciones internas, con o sin soporte de un repositorio de datos de infraestructura de cómputo.

• **Help Desk Externo**

Enfocado a la atención de sus clientes y proveedores.

Funcionalidad Inmediata

Una vez que termina la instalación del sistema, se cuenta con una serie de procesos enfocados a controlar la problemática de un Help Desk de infraestructura de cómputo y comunicaciones, incluyendo los siguientes servicios:

- Falla de Hardware
- Falla de Software
- Falla de Comunicaciones
- Administración de Cuentas
- Nueva Instalación
- Mantenimiento Preventivo
- Requerimientos Misceláneos
- Solicitud de Equipo y/o Refacciones
- Encuesta de Satisfacción

Apertura, Actualización y Cierre de Tickets de modo automático y/o manual

Es posible determinar los criterios para la apertura, actualización y cierre de cada uno de los tipos de procesos, el sistema incluye interfaces que serán asignadas de acuerdo al perfil de seguridad y las necesidades de cada usuario, como son:

- Interfaz de Call Center
- Interfaz de Usuario Resolutor
- Página de Internet (Usando WEB Services)
- Cargas Masivas con archivos de procesos por lote
- SNMP Traps de los Principales Monitores de la Industria

Seguimiento Automático del Flujo de Trabajo

Una vez que el flujo de trabajo ha sido determinado, todas las actividades serán realizadas bajo las mismas reglas y serán medidas en los mismos términos de calidad y tiempo.

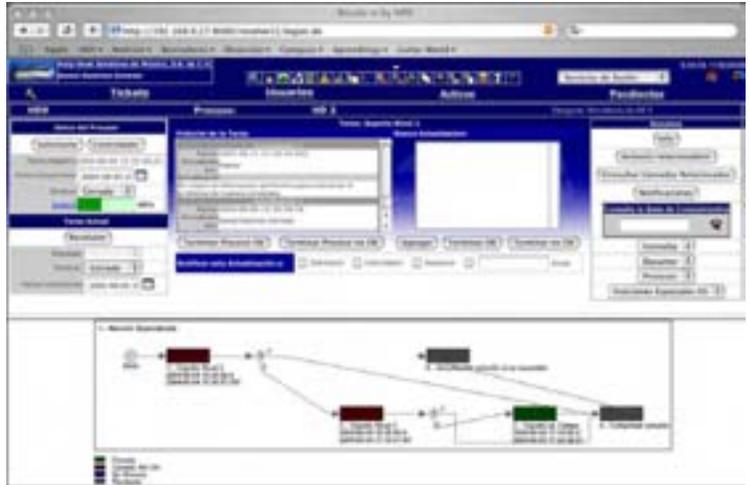
Al iniciar un proceso, Resolv-e automáticamente conserva todo el historial de las acciones que han tenido lugar, incluyendo las actividades realizadas, los cambios de estatus, los grupos y personas participantes y los tiempos utilizados para cada etapa.

Medición Automática de los Niveles de Servicio

Resolv-e permite conocer y evaluar los Niveles de Atención al Servicio en todo momento, ya que todos los procesos y sus tareas cuentan con un nivel de alertamiento de cinco niveles (Informativo, Warning, Minor, Major y Crítico) que permite priorizar el trabajo a realizar por cada uno de los consultores y especialistas.

Control de Requerimientos por Activo

Resolv-e cuenta con un repositorio de Activos (Hardware, Software y otros tipos de Infraestructura), desde donde es posible visualizar todos los procesos relacionados a



Interfaz de usuario customizable

cada activo, desde su compra, instalación, actualizaciones, software, reparaciones, mantenimientos preventivos, personal asignado, cascadeo, etc.

Control de Requerimientos por Solicitante

Resolv-e provee la Vista de Personal Solicitante, a través de la cual el sistema presenta el historial de todos los procesos que han sido solicitados por una Persona, División o Empresa, permitiendo evaluar la incidencia de problemas y solicitudes al Help Desk en el transcurso del tiempo.

Encuestas de Satisfacción

Resolv-e cuenta con diversos servicios para encuestar la satisfacción de usuarios o clientes. Para realizar esta actividad cada proceso que se cierra puede enviar por e-mail una invitación al solicitante para que a través de una página web en la Intranet o Internet llene su encuesta y posteriormente sea evaluada por el administrador del Help Desk, esta estrategia puede ser implementada de diversas formas.

Notificación y Alertamiento Automáticos y/o Manuales

Resolv-e notifica a los resolutores y a los encargados del control de los tickets, de las eventualidades que decidan conocer, acciones que se hayan realizado y en su caso, de las que no hayan sido realizadas.

Las notificaciones y alertamientos se hacen por tres vías diferentes:

- e-mail
- Pager
- Lista de pendientes

Acumulación y Explotación de Conocimientos.

Su staff de atención podrá acceder a una base que acumula el conocimiento de su grupo de trabajo conforme se resuelvan tickets, de esta manera el Know-How de la empresa se conserva en un repositorio central que esta disponible en cualquier momento.

Customizable

Modifique o adicione los tipos de proceso de acuerdo a sus criterios de trabajo, sin requerir esfuerzos de programación.

Soporte de Autoayuda para usuarios finales externos o internos.

La Base de Conocimientos acumulada de la empresa es publicable para usuarios finales, tanto internos como externos, gracias a las capacidades WEB Services de Resolv-e, reduciendo con esto las llamadas y requerimientos de soporte al Help Desk.

Nuestro Modelo Solicitante-Control-Resolutor

A través de nuestro modelo es posible resolver una amplia variedad de procesos; en cada proceso intervienen diferentes personas con roles diferentes, Resolv-e propone por default una estrategia de tres niveles Solicitante, Controlado y Resolutor, todos ellos registrados en el mismo repositorio.


Características que explota Help Desk IT de Resolv-e

Help Desk IT aprovecha al máximo las herramientas propias de Resolv-e, extendiendo sus posibilidades más allá de cualquier solución, ya que integra la funcionalidad de los módulos:


Directorio

Comprende los servicios de registro, en un lugar único, de cualquier tipo de contacto interno o externo, en tres niveles Empresa-División-Contacto, las entradas de este directorio pueden ser asignadas a cualquier proceso como Solicitante, Controlador o Resolutor.


Documentos

Es un repositorio central de documentos de diferentes tipos como esqueletos de uso frecuente, de referencia (políticas y manuales de procedimientos) para la ejecución de procesos, como reporte de falla, cotizaciones, órdenes de trabajo listas de precios, contratos, etc.


Activos

Incluye un repositorio de activos de cualquier tipo, propios o externos a la empresa, como inmuebles, muebles, equipos de cómputo, autotransportes, telefonía móvil, etc., posteriormente se asignan a procesos de adquisición, mantenimiento, venta, falla, etc. según sea el requerimiento.


Llamadas

Permite el control de llamadas y campañas en un call center típico, puede iniciarse cualquier tipo de proceso e igualmente proporciona servicios de cuidado y atención a usuarios o clientes (Customer Care). Cuenta con el control de llamadas de entrada y/o salida, con soporte de tecnología ACD, CTI, IVR, marcador predictivo y progresivo.


Alertas y Notificaciones

En este módulo los procesos pueden registrar su estado de severidad, basado en el estándar OSI. Alertas notifica los eventos a través de mensajes de pager, e-mail o registro en la Lista de Pendientes.


Conocimiento

Es una base de datos de registro y consulta de conocimientos que incluye cualquier tipo de referencia utilizada por las diferentes áreas de la empresa.


Lista de Pendientes

Cada usuario cuenta con una lista de pendientes (to do list) en la que el sistema registra los retrasos o notificaciones automáticas; además, los usuarios pueden registrar mensajes a otras personas o a sí mismos.


Historia

Es un archivo histórico de procesos realizados fuera de línea que actúa como un repositorio de actividades realizadas por la empresa, permite contar con historia de procesos desde varios meses hasta varios años.


Reportes

Permite la impresión de diferentes tipos de reportes y gráficos en formato pdf, xls y/o html. A su vez, el usuario puede definir y adaptar los reportes a sus necesidades específicas


RPC&SOAP

Interfaz universal para intercambio de información desde y hacia Resolv-e utilizando desarrollos tipo Web Services, que permiten intercambio de información con cualquier programa que soporte este estándar.

Resolv-e es parte de la oferta tecnológica de HD Soluciones

**Business
Success Manager**



Permítanos mostrarle de qué manera Resolv-e puede ayudarlo a eficientar su negocio.

HD Soluciones, S.A. de C.V.

Tel: (52-55) 5516 · 7693
www.hdmex.com.mx
ventas@hdmex.com.mx

