



¿ Qué es?

Es una aplicación que permite la recepción, el seguimiento y la resolución de los requerimientos que tienen los clientes internos y externos de las organizaciones. Es una herramienta necesaria para la gestión y optimización el trabajo en la comunidad empresarial.

El Helpdesk administra, organiza y asigna tareas al personal o al departamento correspondiente; lo que minimiza los tiempos de respuesta y permite dar solución a los problemas de una manera más eficaz.

¿ Para qué sirve?

- Para ordenar el trabajo de la comunidad empresarial y atender con eficiencia los requerimientos de clientes internos y externos .
- Para mantener actualizada y disponible la información de sus clientes y el historial de sus requerimientos .
- Para mantener una comunicación constante y segura con sus clientes y proveedores a través de una red privada .

Características y beneficios

- Atención de los requerimientos vía tickets o casos.
- Posee múltiples medios para cargar los casos: E-mail, SMS, llamadas telefónicas y el Portal de Atención al Cliente de DANA.
- La organización de los casos se realiza a través de colas; las cuales pueden ser generadas por los diferentes departamentos.
- La asignación de casos se puede realizar de acuerdo a la configuración de las colas; quienes establecen niveles de calidad y servicio en base a la capacidad de respuesta que tienen los mismos.
- Por cada cola, se pueden predefinir casos para que tengan un formulario o una plantilla preestablecida para las solicitudes frecuentes y con un formato estándar.
- Interconexión automática con la Base de Datos Web de DANA.
- Detección automática de los remitentes para verificar quien hizo la solicitud.
- Reglas de asignación automática de los casos recibidos por el E-mail y el SMS.
- Sincronización con el Web Mail de DANA y con el Outlook para el envío de E-mails.
- Posee un historial de casos cerrados que se pueden exportar a Excel.
- Definición de múltiples calendarios laborales, de manera personalizada, donde se consideran los horarios, los fines de semana y los días feriados.
- Generación de reportes detallados de los casos; según: su estatus, su fecha, su asignación o su creación.
- Facultad para el administrador de controlar el acceso que tengan los usuarios a cada una de las colas.
- Se pueden crear grupos de trabajo con la finalidad de permitir o no el manejo de la información.
- Posibilidad de integrar los casos externos a la empresa al Help Desk.