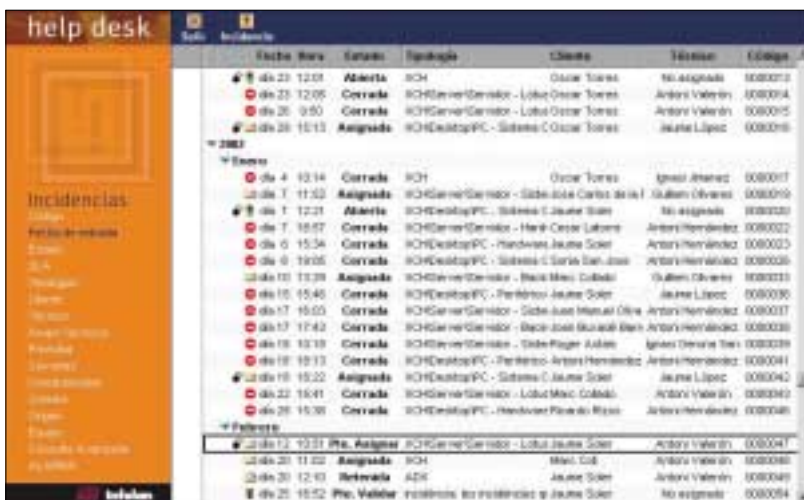


¿HelpDesk? ¿Centro de atención a clientes?  
¿Gestión de incidencias? ¿SLA?

## ¿Cómo dar calidad de servicio a los usuarios y explotar al mismo tiempo la base de datos de conocimiento que la experiencia diaria nos proporciona?

A medida que las plataformas informáticas evolucionan, la dispersión de tecnologías, sistemas y aplicaciones requieren de un servicio de atención al usuario de mayor calidad y con una mejor especialización. En la actualidad muchas empresas reciben las incidencias o peticiones de servicio, por parte de los usuarios, de manera manual, a través de llamadas telefónicas, mensajes a móviles, correos electrónicos o, mayoritariamente, por peticiones directas a los técnicos. Todo ello desemboca en un pobre servicio a los usuarios

por desconocimiento de las incidencias recibidas o del tiempo dedicado a su resolución, por no mencionar el posible olvido de las mismas. Además, si no se dispone de una base de datos de conocimiento de fácil acceso y consulta, la experiencia acumulada será inútil. Por todo ello, nuestros Consultores de HelpDesk junto a nuestros técnicos en sistemas y programación han desarrollado una solución muy completa que responde a todas las necesidades propias de un departamento de atención a los usuarios.



El resultado es una aplicación fácilmente integrable en el entorno informático del cliente; con un diseño de alta usabilidad; de una gran flexibilidad en la creación, asignación y seguimiento de las incidencias; que permite un análisis estadístico constante de la información; con una base de datos de conocimiento de fácil acceso y explotación...

De esta forma, se asegura una mejor atención al usuario/cliente, al igual que un mejor control sobre todo el ciclo de vida de una incidencia. Además, la información que proporciona el sistema le ayudará en la toma de decisiones sobre el rendimiento de sus equipos de trabajo, la eficiencia de los técnicos, la formación necesaria a técnicos y/o usuarios, o la política de servicio a mantener con sus clientes.





**FUNCIONALIDADES DEL PRODUCTO**

- Sistema de HelpDesk interno orientado a usuarios de la organización
- Sistema de Customer Service externo orientado a cliente
- Gestión de incidencias y llamadas
  - *Datos de incidencia:* número de incidencia, fechas de control, técnico/grupo asignado, estado, prioridad, tipología, detalle, etc.
  - *Datos cliente:* código, nombre completo, teléfonos, e-mail, centro coste, centro de trabajo, departamento, etc.
  - *Datos auditoría:* fechas, concepto, autor, valores.
  - *Datos de cierre:* fecha, código de cierre y comentarios, worktime.
  - *Datos S.L.A. (Service Level Agreement):* Control de tiempos: de respuesta, de cierre. Gestión de SLA's múltiples adaptada a las características propias de la empresa.
- Gestión de empresas y personas de contacto
- Configuración de perfiles de usuario (administrador, operador, técnico, responsable de grupo, usuario/cliente final)
- Registro automático de incidencias a partir de e-mail
- Base de datos de conocimiento
- Ayuda a la toma de decisiones
- Gestión del calendario de servicio
- Módulo reports (Crystal Reports)
- Análisis estadístico de la información, herramienta de análisis sobre la gestión de incidencias
- Adaptación y configuración del árbol de tipologías o incidencias
- Asignación automática de grupos, técnicos, SLA
- Gestión de inventario
- Tiempo de trabajo o worktime



**CARACTERÍSTICAS DESTACABLES**

- Manejo fácil e intuitivo
- Entorno de alta usabilidad
- Adaptable al entorno: bases de datos parametrizables
- Fácilmente integrable con otras fuentes de datos
- Integrado con el correo electrónico (amplio sistema de notificaciones por e-mail)
- Facilidad de acceso a los datos: listados cronológicos, por tipología, por cliente, S.L.A.,...
- Fácilmente adaptable a nuevos requisitos
- Integrable en el entorno informático del cliente (.xls, LEI, LotusScript)

**VALOR AÑADIDO DE SISTEMAS DE ATENCIÓN A CLIENTE / HELPDESK**

- Mayor control sobre todo el ciclo de vida de una incidencia
- Mejor atención al cliente/usuario.
- Creación de una base de datos de conocimiento útil 100% que permite resolver las incidencias de forma más rápida y efectiva.
- Rápido retorno de la inversión.
- La información que proporciona el sistema ayuda a la toma de decisiones sobre:
  - Rendimiento de equipos de trabajo.
  - Eficiencia de los técnicos.
  - Formación de técnicos y de usuarios.
  - Política comercial de atención a clientes.

Info	Cliente	S.L.A.	Seguimiento	Histórico de accesos	Cierre
<b>Datos de S.L.A.</b>					
Código	001				
Descripción	Corporativo				
Fecha de creación	05/03/2006 15:30				

**REQUISITOS TÉCNICOS**

Servidor Lotus Domino (versión 5)  
 Cliente Lotus Notes (versión 5)

Plataformas cliente Notes:  
 Windows 95/98, Windows NT, Windows 2000, Windows XP  
 Memoria RAM mínima:  
 256 Mb en servidor; 64 Mb en clientes  
 Espacio mínimo disco duro:  
 4 Gb en servidor; no crítico en estación cliente  
 Procesador desde:  
 PII 400 en servidor; Celeron 300 en estación cliente



Las marcas y productos mencionados son de propiedad y han sido registrados por sus respectivos fabricantes.

## BBDD “Clientes”

- Mantenimiento de empresas.
- Mantenimiento de personas de contacto.
- Mantenimiento de técnicos de Help Desk.
- Mantenimiento de localizaciones.
- Acceso rápido y completo, a través de múltiples listados, a empresas, personas de contacto, técnicos y localizaciones.
- Importación selectiva de datos externos de empresas (Excel).
- Importación selectiva de personas de contacto internas (desde el “Names & Address Book” del servidor Notes).
- Validación de empresas (o mantenimiento paralelo del fichero interno de empresas y de un fichero externo).
- El registro de empresas se apoya también en los usuarios, que pueden añadir y modificar datos que ellos registren.
- Facilidad para asociar los distintos elementos (contactos con empresas, localizaciones con empresas y contactos,...).
- Determinación de perfiles de usuarios (técnicos, contactos internos —administradores, operarios y usuarios standard - y contactos externos).
- Determinación de roles de los técnicos: responsable y/o técnico.
- Determinación de diferentes perfiles de usuarios: standard, operador, administrador y visualizador.
- Discriminación de empresas del propio grupo y de localizaciones preferentes.
- Fácil registro de incidencias a partir de la selección de una empresa o persona de contacto.
- Fácil consulta de todas las incidencias previas sufridas por una persona de contacto, ordenadas cronológicamente por meses.



## BBDD “Incidencias” -1/2-

- Registro de incidencias.
- Múltiples posibilidades de acceso.
- Fácil asociación de la incidencia a una empresa y persona de contacto.
- Total control sobre el ciclo de vida de las incidencias, a través de 9 estados posibles (Pendiente Validar, Abierta, Pendiente Asignar, Asignada, Retenida, Transferida, Anulada, Cerrada y Control Calidad) y 4 subestados.
- Doble posibilidad de asignación de incidencias (a un técnico y a un grupo de técnicos).
- Acceso jerárquico a la información: un técnico accede a las incidencias que se le asignan más las que crea él mismo. Un jefe de grupo de técnicos accede a todas las incidencias de su grupo. Un operador accede al 100 % de las incidencias registradas, así como un administrador.
- Coordinación automática a través de notificaciones por e-mail: los agentes involucrados en el ciclo de vida de la incidencia se avisan automáticamente antes de que empiece su papel en la incidencia. Se dan avisos por e-mail a técnicos, jefes de grupo, gestores, clientes,...
- Integración con la plataforma de correo de Notes: las incidencias pueden abrirse directamente desde el buzón de correo de los usuarios involucrados.
- Integración con la telefonía móvil: los técnicos pueden ser notificados de la asignación de incidencias también en su teléfono móvil.
- Fácil fijación de parámetros: múltiples menús predeterminados, árbol de hasta 3 niveles para determinar la tipología.
- Posibilidad de creación de incidencias extendida a cualquier usuario de correo electrónico: a través del envío de un e-mail a una cuenta de correo determinada, se genera una nueva incidencia en la base de datos. Los clientes que están detrás de estos envíos, previa validación de su incidencia, reciben numerosas notificaciones por e-mail informando del estado de resolución de su incidencia.
- Pestañas contextuales de información.
  - Amplio cuadro informativo con los datos más significativos del cliente en el momento en que sufre la incidencia, orientando al técnico sobre otras incidencias que el cliente pueda tener abiertas en ese momento.
  - Seguimiento cronológico de los estados por los que atraviesa la incidencia y los responsables de los cambios.
  - Cuadro histórico de accesos (creador, fecha de creación, 10 últimos accesos,...).
  - Posibilidad de anexas documentos en la incidencia.
  - Cuadro de datos de cierre orientando al técnico sobre otras incidencias cerradas de la misma tipología.
  - Datos generales de la incidencia: información sobre fechas de control, creador de la incidencia, persona /grupo asignado...
  - Cuadro de datos de anulación con selección de causa.
  - Información resumida de las actividades de los técnicos o “Work Time”.



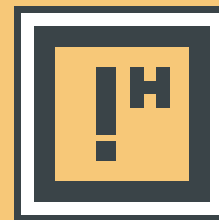
## BBDD “Incidencias” -2/2-

- Cuadro de observaciones de longitud indefinida que actualiza la fecha en la que se realiza cada anotación y su autor.
- Fijación de fechas límite: determinando un SLA en el momento de creación de la incidencia, se establecen fechas límites para la respuesta y resolución de la incidencia.
- Control de fechas límite: fácil forma de conocer la medida en que las incidencias se ajustan a sus tiempos límite de resolución y respuesta, según su SLA, tanto para las incidencias cerradas (a efectos de análisis) como para las abiertas (a efectos de ayuda al técnico para que decida qué incidencia debe recibir antes su atención).
- Amplia explotación estadística (docenas de porcentajes y valores absolutos agrupados según los conceptos más significativos: técnico, grupo, estado, tipología,...)
- Publicación de incidencias en la bbdd “Gestión del Conocimiento”.
- Determinación automática del tiempo de resolución: en el momento del cierre, se determina automáticamente el tiempo transcurrido desde la apertura en horas de trabajo.
- Total compatibilidad con los horarios de trabajo: en relación al anterior punto, se descuentan las horas de pausa, días festivos, fines de semana, vacaciones,... en el cómputo de horas netas de resolución.
- Botones contextuales que no permiten realizar acciones incoherentes, ya que sólo aparecen cuando es posible la realización de la acción.
- Determinación del tiempo real de trabajo (“Work Time”): en contraposición al tiempo total, fácil registro del tiempo real durante el cual el técnico ha trabajado sobre la incidencia. Obtención del tiempo total de “Work Time” a través de la suma actualizada de todas las tareas realizadas visualizadas en un cuadro resumen.
- Vinculación de incidencias al cierre: posibilidad de anidar incidencias entre sí, condicionando la resolución de una incidencia a otra. Liberación automática de las incidencias dependientes cuando se cierran las incidencias de las que dependían.
- Incidencias padre-hijo: el cierre de una incidencia padre provoca el cierre automático de una incidencia hijo.
- Cierre automático de incidencias retenidas: según el tiempo transcurrido desde la retención, cuando el motivo de la retención sea imputable al cliente.
- Consulta avanzada: complementando las múltiples vistas, posibilidad de reunir un subconjunto de incidencias que cumpla con los parámetros solicitados por el usuario.
- Conocimiento del número exacto de jornadas de trabajo transcurridas desde la apertura de incidencias hasta la resolución.
- Vinculación de incidencias con equipos físicos o de inventario.
- Base de datos siempre actual: las incidencias cerradas se vuelcan a una base histórica automáticamente.
- Sistema de alarma: control de las incidencias que rebasan unos ciertos convenios generales atendiendo a la prioridad de la incidencia. Fácil identificación visual (símbolos gráficos de bomba) de las incidencias que no respetan los acuerdos de servicio.



## BBDD “Histórico Incidencias”

- Depósito de incidencias cerradas o verificadas (control de calidad) que ya no sean actuales. La consideración de actualidad (según meses transcurridos desde la fecha de entrada) es parametrizable.
- Explotación de los datos con las mismas herramientas, formato y derechos de acceso descritas en la anterior base de datos.



## BBDD “Gestión del Conocimiento”

- Biblioteca de referencia para los técnicos, confeccionada de forma automática a través del registro cotidiano de incidencias.
- Extracto de los datos de la incidencia, seleccionando únicamente los datos que pueden ser de ayuda al técnico para la resolución de futuras incidencias parecidas.
- Totalmente pública.
- Determinación del contenido por parte de los técnicos: el técnico determina si una incidencia tiene interés a efectos de referencia útil para futuras consultas, de manera que esta base de datos sólo contiene incidencias de interés reconocido.

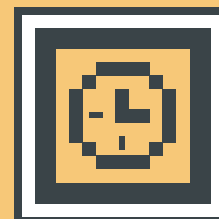


## BBDD “Inventario”

- Mantenimiento de elementos de inventario.
- Fácil acceso a los elementos de inventario a través de diversos listados.
- Adaptable a cualquier tipo de inventario posible.
- Formato mixto de campos (campos constantes y campos definidos por el usuario). Hasta 4 atributos pueden ser fijados por el usuario en función del tipo de elemento de inventario.
- Clonación de elementos de inventario (facilitando el registro simultáneo de elementos de inventario de la misma naturaleza)
- Vinculación del elemento de inventario con una localización, seleccionable entre todas las localizaciones posibles de la empresa.
- Amplia explotación estadística.
- Control del final de los plazos de garantía o renting de los elementos de inventario.
- Asignación de los elementos a personas de contacto.
- Configuraciones: grupos de elementos de inventario relacionados entre sí. Las configuraciones también tienen un propietario. Totalmente configurables por el usuario.
- Fácil mantenimiento: cambiar la propiedad de una configuración cede la propiedad de todos los elementos que la integran al nuevo propietario.
- Elementos asociados al proveedor de la garantía y/o soporte.

## BBDD “Work Time”

- Depósito de los registros de actividades de los técnicos.
- Acceso a las actividades según el técnico que las realiza, la fecha, la incidencia,...
- Amplia explotación estadística: conocimiento del tiempo total dedicado en cada año y cada mes, comparativa entre tiempos dedicados por técnico, información sobre los tipos de actividad mayoritarios, tiempos medios más habituales,...
- Posibilidad de registrar nuevas actividades (extendiendo la posibilidad de registro que existe en la base de incidencias).



## BBDD “Reports”

- Explotación estadística integrada con Crystal Reports.
- Base de datos para la publicación de informes. Definición del informe a partir de un código, su ubicación física y responsables que lo pueden ejecutar.
- Completo proceso de consulta. Tras la selección de un informe se indica la base de datos (“Incidencias” o “Histórico Incidencias”) a consultar. El resultado del informe se puede filtrar por diferentes campos, con la opción de agrupar la información hasta por cuatro niveles.
- Posibilidad de almacenamiento de consultas anteriores.

## BBDD “Parámetros”

- Adaptación de la aplicación a los menús que tengan sentido en cada organización.
- Parametrización del calendario laboral, códigos de cierre, contadores, figuras con un rol específico en la aplicación, grupos de técnicos, principales atributos de los elementos de inventario,...
- Árbol multinivel para la confección del organigrama de la empresa, especificando miembros, centro de coste, departamento y localización.
- Árbol de 3 niveles de tipologías.
- Asignación directa: posibilidad de asociar a la tipología grupos de técnicos, un técnico y SLA.
- SLA (Service Level Agreement): definición de los acuerdos de servicio para el control de tiempos.
- Alertas por prioridad: determinación de plazos máximos de resolución de incidencias según su prioridad.
- Determinación de la frecuencia de paso a la base de datos histórica.
- Flexibilidad (adaptación de los datos de la aplicación a cambios en los parámetros).
- Parametrización de las características de los elementos de inventario: tipologías, tipos de configuración, fabricantes y proveedores.



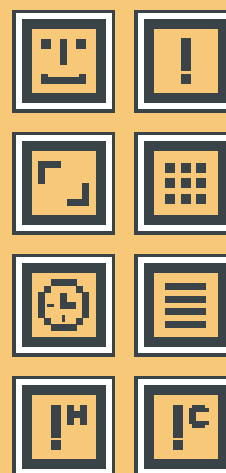
## BBDD “Buzón”

- Depósito de los e-mails que los usuarios escriben con la intención de generar una incidencia.
- Posibilidad de instalar más de un buzón de correo.
- Asignación de un gestor de la base de datos. Será la persona (o personas) que recibirá una notificación por e-mail cuando llegue un e-mail a esta base de datos, para hacerle saber que una nueva incidencia se ha generado a raíz del e-mail.
- Vaciado automático de la base de datos: una vez al mes se elimina todo el contenido. Los datos de los e-mails almacenados no se pierden, ya que que están contenidos en las incidencias que originan.



## En todas las BBDD

- Búsqueda avanzada de documentos



## Acceso Web

- Ayuda a la movilidad del equipo técnico con funcionalidades similares a la base de datos “Incidencias”:
  - Registrar incidencia.
  - Modificar incidencia, incluyendo las opciones de autoasignación y devolución.
  - Cierre de la incidencia, indicando datos de cierre.
- Permite a los usuarios consultar las incidencias. Vistas por estado, código y fecha.

