HelpDesk
Ficha de producto

Artologik HelpDesk es un programa de soporte y gestión de incidencias efectivo y fácil de usar.

Artologik HelpDesk le permite gestionar eficazmente el soporte interno y externo de su organización. Dado que todos los datos relativos a cada cliente, preguntas, comentarios y acciones realizadas se guardan de forma centralizada en el mismo programa, la información y la experiencia adquiridas en la organización pueden ser reutilizadas de un modo más eficaz.

Artologik HelpDesk es un programa simple y efectivo para la gestión de procesos de soporte y asistencia a usuarios. Al ser un programa basado en web, solo es necesario instalarlo una sola vez en un servidor web y será accesible para todos los usuarios autorizados mediante una dirección de Internet. Toda la información, datos personales, intercambios de correo electrónico y soluciones previas aportadas se guardan de manera ordenada en un mismo lugar, al que puede acceder desde cualquier lugar en el que se encuentre.

HelpDesk se adapta a las necesidades específicas de su organización gracias a sus formularios personalizados, a su banco de preguntas y a sus respuestas estándar. Todas las solicitudes resueltas se guardan en la base de datos de conocimiento, la cual se va ampliando conforme se utiliza. Cuando una solución se guarda y se publica, cualquier usuario tiene acceso a dicha información.

El programa contiene una sección de preguntas frecuentes o FAQ en la que podrá seleccionar las preguntas y respuestas que serán visibles. En la FAQ, los clientes tienen la posibilidad de buscar respuestas antes de registrar una nueva solicitud o incidencia. De este modo, los clientes obtendrán rápidamente una solución y se reducirá el volumen de trabajo de la organización de soporte.

Gracias al hecho de que Artologik HelpDesk está basado en web, el soporte no tiene un horario de apertura limitado. Los clientes pueden registrar sus solicitudes en cualquier momento mediante Internet, aunque el personal de soporte no esté disponible. De este modo, el personal de soporte dispondrá de más tiempo para trabajar con las solicitudes o incidencias. Además, las nuevas solicitudes enviadas al equipo de soporte por otros medios (fax, correo electrónico, etc.) podrán registrarse en el sistema con tan solo unos clics.

Siete razones para elegir HelpDesk

- **Centralización de la información** – todas las acciones de cada solicitud se guardan en el programa ordenadamente, facilitando el seguimiento de cada caso específico
- **Almacenamiento de todas sus solicitudes** – gracias a los recordatorios, no perderá ni olvidará ninguna solicitud
- **Reducción del volumen de trabajo del personal de soporte** – los clientes pueden acceder al sistema en cualquier momento y registrar ellos mismos sus solicitudes o incidencias
- **Enriquecimiento de la base de datos de conocimiento** – todas las solicitudes gestionadas se guardan en la base de conocimiento, la cual será más útil conforme se vaya utilizando el programa
- **Adaptación a cada organización** – configure aspectos como los formularios de las solicitudes, roles de usuario...
- **Seguimiento de su equipo de soporte** – los informes y estadísticas le permitirán conocer y mejorar cada aspecto de su servicio de soporte
- **Acceso a HelpDesk desde cualquier lugar** – al estar basado en web, puede trabajar con el programa desde cualquier ordenador con acceso a Internet

Trabajar con HelpDesk

El programa se puede integrar a su intranet y también se puede conectar con su página web, de modo que los clientes y el personal de soporte puedan acceder fácilmente. Todos los usuarios deben identificarse para acceder al programa, pudiendo optar entre diferentes posibilidades. Puede asignar un nombre de usuario a los clientes (a fin de facturar el soporte técnico, por ejemplo). Otra opción es establecer un HelpDesk público, a través del cual toda persona pueda buscar soluciones y plantear preguntas. En este caso, puede crear un nombre de usuario para un rol de usuario anónimo y el cliente introducirá sus datos personales como parte de la solicitud.

Registrar una solicitud

Una solicitud se puede registrar de varias formas, siendo la más sencilla que el cliente complete él mismo el formulario de solicitud en línea. Una solicitud también puede registrarse por un operador técnico cuando la reciba por teléfono, correo electrónico, fax, etc. Toda la información necesaria para gestionar la solicitud se recoge directamente en el registro, gracias a los formularios personalizables adaptados a cada objeto de soporte. Cada solicitud recibe un número, que tanto el operador técnico como el cliente pueden utilizar para el seguimiento de la solicitud.

A menudo el técnico puede responder a una pregunta inmediatamente. Por tanto, la solicitud se cierra directamente tras el registro, con tal de evitar que otro operador técnico gestione la solicitud posteriormente. De este modo, las solicitudes fáciles de resolver no serán olvidadas.

Gestionar o delegar una solicitud

Cuando se registra una solicitud en HelpDesk, esta se mostrará en la lista de solicitudes. El administrador puede elegir si los operadores técnicos deberán ser notificados por correo electrónico para que gestionen una solicitud, y ellos podrán decidir si gestionar o delegar la solicitud a otro técnico. También es posible asumir una solicitud perteneciente a otro miembro de soporte, por ejemplo si un operador se encuentra ausente. La lista de solicitudes es configurable para cada operador, de manera que puedan visualizar fácilmente su propia lista personalizada de solicitudes.

Una vez que la solicitud ha sido asumida por un técnico, ya puede comenzar a trabajar con ella. Cada acción realizada se registra en HelpDesk. La lista de acciones se presenta mediante una lista de tareas a realizar. Todas las acciones creadas, los intercambios de correos electrónicos entre el técnico y el cliente, así como toda la información de la solicitud, se guarda en el formulario de la solicitud y es accesible directamente desde HelpDesk. El administrador decide en qué medida el cliente podrá seguir la solicitud, ver las acciones realizadas, las prioridades, etc.

Cerrar una solicitud

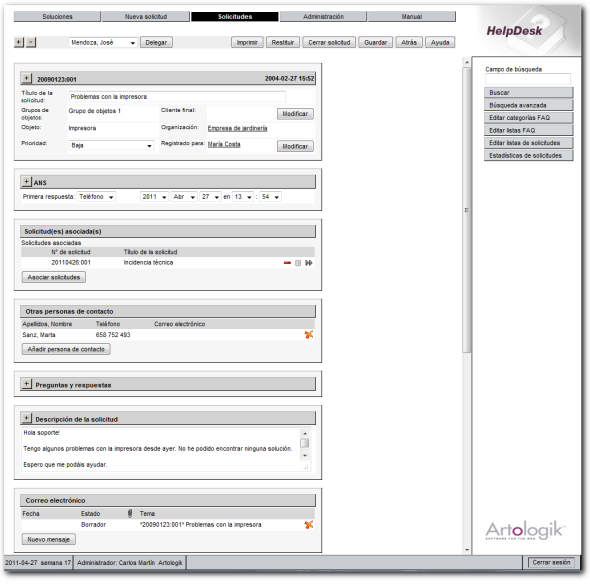
Al resolver una solicitud, es momento de crear una solución. Si la respuesta a la pregunta se ha registrado como solución estándar, se podrá insertar directamente en el formulario de solicitud. El administrador crea las respuestas estándar para las preguntas recurrentes, con tal de simplificar la gestión de solicitudes y reducir el tiempo de gestión.

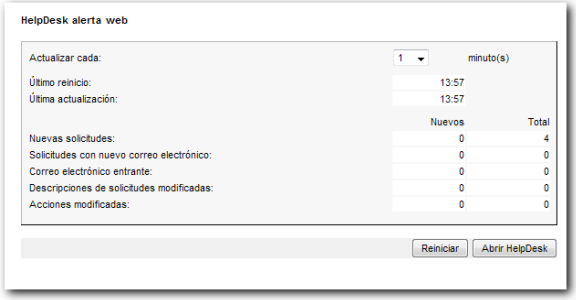
La solución se guarda en una base de datos, llamada base de datos de conocimiento. Cuando se crea una solución, se cierra la solicitud y el cliente recibirá un mensaje informándole de la acción. Es posible insertar una descripción de la solicitud, de las acciones y de la solución, en el mensaje enviado al cliente.

Por último, debe elegir si la solicitud será añadida a la sección FAQ. En la FAQ, los clientes pueden buscar ellos mismos respuestas antes de registrar una solicitud. Si decide adjuntar la solicitud a la FAQ, tiene la opción de modificar o reformular el contenido antes de guardarlo.

Seguimiento

HelpDesk ofrece una serie de informes y estadísticas de las solicitudes, los cuales se utilizarán en el seno del soporte, con tal de mejorar las rutinas de trabajo de los técnicos e impulsar el desarrollo interno.





Los roles en HelpDesk

Todos los usuarios que accedan a HelpDesk para buscar soluciones o trabajar con las solicitudes deben identificarse en el programa. Cada usuario se conecta con uno de los seis roles disponibles en el programa. Los derechos de acceso de cada rol de usuario son determinados por el administrador. Tres de los roles son externos, para los clientes que reciben soporte, y tres roles son internos, para el personal de soporte que gestiona las solicitudes y administra el sistema.

Roles externos

Usuario anónimo: este rol permite buscar de manera anónima soluciones en la FAQ y registrar nuevas solicitudes. Si los usuarios anónimos registran una solicitud, deberán facilitar sus datos personales para poder contactar con ellos con posterioridad.

Usuario de la organización: el nombre de usuario es identificable. Puede corresponder a un cliente o a otra persona autorizada a registrar solicitudes en HelpDesk. El usuario de la organización también puede buscar soluciones en la FAQ.

Administrador de la organización: el administrador de la organización es un cliente que puede registrar solicitudes. También puede ver todas las solicitudes de su organización y administrar la información interna.

Roles internos

Operador telefónico: el operador telefónico es una persona de la organización de soporte que recibe las solicitudes por teléfono, fax o correo electrónico, y posteriormente las registra online en HelpDesk. El operador telefónico tiene igualmente el derecho de ver todas las solicitudes, y además puede informar a los clientes del estado de sus solicitudes o ayudarles a buscar una solución.

Operador técnico: este rol se aplica a las personas de la organización de soporte que reciben, gestionan o delegan las solicitudes entrantes en HelpDesk. Los operadores técnicos tienen acceso a toda la información guardada en la base de datos de conocimiento.

Administrador: el administrador es una persona que gestiona toda la información y derechos de acceso de todos los usuarios. El administrador crea objetos, añade y elimina preguntas y respuestas estándar en los formularios de solicitudes, crea prioridades, configura los parámetros de correo electrónico y define los parámetros relativos a los derechos de los usuarios. Es el administrador el que añade nuevos usuarios y determina su rol de usuario, así como sus derechos de acceso para la creación, modificación o visualización de información registrada en HelpDesk.

El rol del administrador

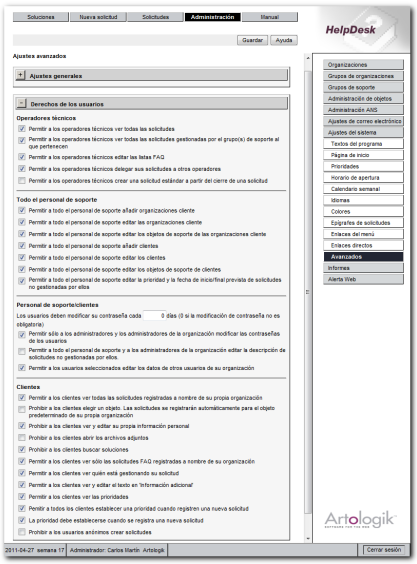
El administrador es el principal responsable del programa y realiza los ajustes básicos de HelpDesk antes de que comience su utilización.

El administrador crea los objetos para los que la organización proporcionará soporte y los conecta a los clientes y al personal de soporte. El administrador también será responsable de las preguntas y las respuestas estándar conectadas a los objetos.

Asimismo, es el responsable de la creación de prioridades y determina los derechos de los clientes sobre las mismas. Puede autorizar a los clientes a ver las prioridades, a definir las prioridades en el registro de sus solicitudes, o establecer un campo obligatorio para las prioridades en el proceso de registro.

Algunas responsabilidades del administrador:

- Añadir usuarios, objetos y organizaciones
- Crear un formulario de solicitud para cada objeto de soporte
- Crear preguntas para el formulario de solicitud
- Definir cuándo y a quién se deben enviar los recordatorios
- Formular respuestas estándar
- Ajustar los textos y términos utilizados en el programa para adaptarlo a su propia organización
- Definir el sistema de prioridades
- Generar informes y estadísticas de gestión de las solicitudes
- Configurar los ajustes de correo electrónico

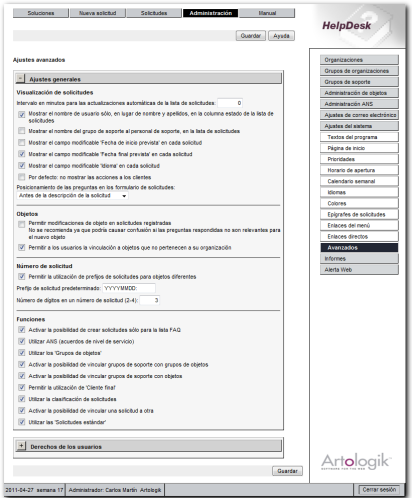


Un programa adaptable a cada organización

El administrador de la organización crea la estructura de HelpDesk con el fin de adaptar el programa a su organización. HelpDesk es la herramienta idónea tanto para las pequeñas empresas con cantidades reducidas de solicitudes, como para las estructuras más complejas en las que el soporte se organiza en varios niveles y se distribuye en varios países.

Diferentes tipos de gestión de solicitudes

HelpDesk se adapta a diferentes tipos de soporte y de gestión de solicitudes. Nuestros clientes utilizan el software para diversas actividades, desde el soporte informático hasta la gestión de los recursos humanos. Con el fin de poder adaptar el programa a su sistema de trabajo, puede añadir objetos, personalizar los formularios de solicitud y crear su estructura de soporte. Por ello, Artologik HelpDesk es un programa adaptable y flexible hecho a su medida.



Base de conocimiento y FAQ

HelpDesk contiene una base de conocimiento y una FAQ (del inglés “Frequently Asked Questions” = preguntas más frecuentes) con tal de guardar un histórico directamente en el programa, para que el personal de soporte y los clientes puedan acceder de manera fácil y flexible. La base de conocimiento y la FAQ permiten beneficiarse de las soluciones aportadas a solicitudes anteriores.

Aumenta en inteligencia con el tiempo

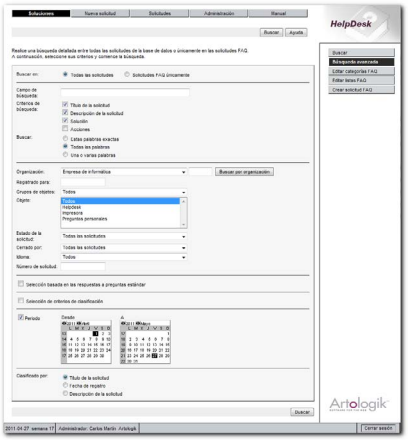
Gracias a las solicitudes solucionadas, guardadas y consultables por el personal de soporte y los clientes, el número de respuestas aumenta con el tiempo. De este modo, el tiempo de gestión de las solicitudes disminuye, ya que no es necesario responder dos veces a una misma pregunta.

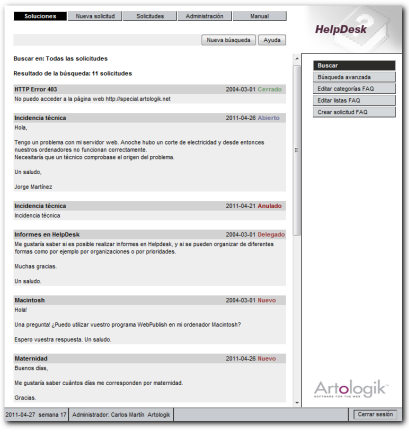
Base de conocimiento

Todas las soluciones se guardan en la base de conocimiento, un único lugar en el cual el personal de soporte busca una solución al trabajar con una solicitud nueva. De este modo, puede saber si existe una solución almacenada sobre una solicitud anterior similar.

FAQ

Al finalizar la gestión de una solicitud, puede elegir si dese guardar la solución en la FAQ. La FAQ está abierta a los clientes antes de que registren su solicitud, y puede ayudarles a encontrar una respuesta rápida a su pregunta. También es posible crear solicitudes directamente desde la FAQ, o crear diferentes listas de FAQ para diferentes organizaciones cliente. Cada lista recogerá las solicitudes concernientes a un cliente en particular. Este ajuste también es útil en caso de que quiera limitar el acceso a la FAQ, de modo que los clientes no tengan acceso a todas las preguntas.





Informes: seguimiento y evaluación

Artologik HelpDesk permite la extracción de estadísticas para el seguimiento y evaluación de sus actividades, gracias a su generador de informes. El equipo de soporte puede de este modo gestionar sus recursos en función de los informes, evitando esfuerzos innecesarios. Los informes generan las estadísticas de solicitudes e información sobre su gestión.

Tiempo de gestión

Este informe recopila datos sobre el tiempo de gestión de las solicitudes, basándose en los criterios siguientes: cuánto tiempo ha sido necesario para resolver la solicitud, cuántas solicitudes han sido resueltas en un periodo determinado, etc. El tiempo puede calcularse desde el registro hasta el cierre de la solicitud, desde el registro hasta la gestión de la solicitud por el personal de soporte, o desde la gestión hasta el cierre de la solicitud. Los informes pueden generarse teniendo en cuenta el horario de apertura del soporte así como intervalos de tiempo personalizados.

Volumen/Cliente

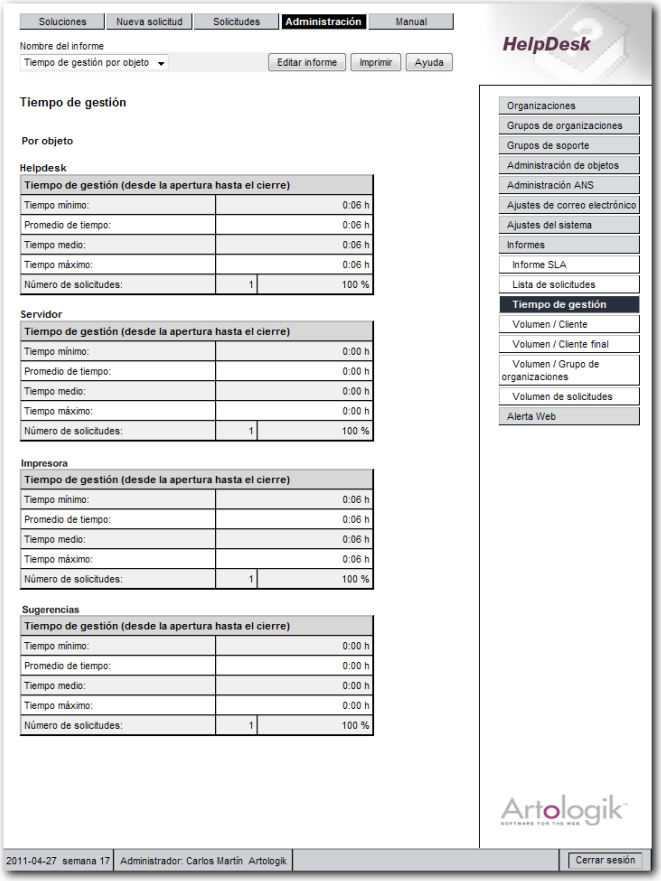
Este informe genera información sobre el volumen de soporte aportado por cliente, ofreciendo una amplia información detallada. El informe volumen/cliente es la herramienta perfecta para controlar qué cliente requiere más soporte, y esta información puede utilizarse para ofrecer formación complementaria a aquellos clientes que presenten mayor número de solicitudes o incidencias.

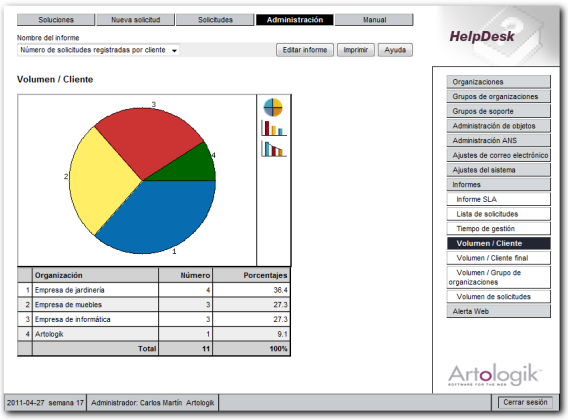
Lista de solicitudes

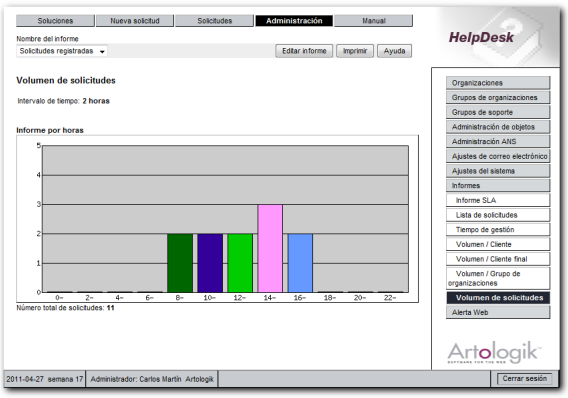
Gracias a este informe, es posible imprimir o exportar la información deseada desde la lista de solicitudes. Esta información puede ser por ejemplo qué solicitudes han sido gestionadas por un operador técnico en concreto o qué solicitudes han sido cerradas en el último mes para un objeto en particular. Este informe es una herramienta muy eficaz para reducir la gestión de trabajo del soporte.

Volumen de solicitudes

Este tipo de informe genera las estadísticas relativas a los picos de actividad de la organización de soporte. La información recogida permite determinar cuándo se registra el mayor número de solicitudes a lo largo de un día o de un mes determinado y facilita, por tanto, la gestión de sus recursos humanos.







Funcionalidades de HelpDesk

Formulario de solicitud
- Preguntas específicas para un objeto
- Crear preguntas obligatorias
- Respuestas estándar específicas para un objeto
- Lista de correos electrónicos vinculados a una solicitud
- Posibilidad de adjuntar archivos en una solicitud

Recepción de solicitudes
- Registro online de solicitudes
- Recepción de solicitudes por teléfono, correo electrónico o fax
- Posibilidad de adjuntar un cliente en el registro de una solicitud
- Posibilidad de cerrar una solicitud en el registro de la misma
- Reapertura automática de solicitudes cerradas a partir de la recepción en HelpDesk de un nuevo correo electrónico relacionado con las mismas
- Alerta Web de recepción de solicitudes

Lista de solicitudes
- Listas de solicitudes personalizadas
- Lista de solicitudes con nuevo correo electrónico

Gestión de solicitudes
- Acceso de varios contactos a una misma solicitud
- Elegir prioridades
- Enviar un correo electrónico desde el formulario de solicitud
- Seguimiento de las acciones
- Insertar respuestas estándar
- Delegar solicitudes

Otros
- Manual online para los diversos roles de usuarios

Soluciones a las solicitudes
- Buscar una solución en la FAQ pública
- Repuestas estándar
- Buscar soluciones en la base de conocimiento por el personal de soporte
- Posibilidad de enviar un correo electrónico al cliente al cerrar una solicitud

Acceso al programa
- Acceso global al programa a través de Internet
- Identificación de los usuarios al conectarse al programa
- Tres roles de usuario internos
- Tres roles de usuario externos

Informes
- Tiempo de gestión
- Volumen de solicitudes
- Volumen por cliente y por periodo
- Lista de solicitudes
- Generador de informes

Administración
- Añadir cuentas de correo electrónico
- Enviar un acuse de recibo de solicitud al cliente
- Definir el horario de apertura
- Seleccionar los idiomas predeterminados
- Especificar el texto de la página de inicio
- Crear otros textos en el programa
- Crear prioridades
- Establecer los derechos de acceso para los clientes y para el personal de soporte

Administración de objetos
- Crear objetos
- Conectar objetos a los operadores
- Conectar objetos a las organizaciones cliente
- Crear preguntas estándar y conectarlas a los objetos
- Crear respuestas estándar y conectarlas a los objetos

Administración de organizaciones
- Crear organizaciones cliente
- Introducir la información de los clientes
- Conectar organizaciones a los objetos

Usuarios
- Añadir usuarios internos y externos
- Importar usuarios desde un archivo de texto
- Asignar roles a los usuarios
- Asignar operadores técnicos a cada objeto

Búsqueda de soluciones
- Búsqueda simple por objeto
- Búsqueda avanzada

”HelpDesk nos permite centrarnos en lo importante y dedicar nuestro tiempo a resolver las incidencias, en lugar de a su recepción y registro.”

Henriette Jareklew.
Ayuntamiento de Landskrona, Suecia

Módulos adicionales

Otra manera de adaptar HelpDesk a las necesidades específicas de su organización es completar el programa con una serie de módulos adicionales. Fáciles y rápidos de instalar, estos módulos se integran perfectamente al programa y aportan numerosas funciones para conseguir una gestión aún más eficaz de su soporte.

HD-Advanced - Gestión avanzada de solicitudes

HD-Advanced es un módulo adicional para aquellos clientes que poseen un sistema de gestión de soporte complejo. Con el módulo HD-Advanced tiene la posibilidad de, entre otras cosas, delegar solicitudes en diferentes niveles, gestionar los niveles de los acuerdos de servicio (ANS), clasificar las solicitudes o crear solicitudes estándar. Todas estas funciones le permitirán simplificar el soporte tanto para el personal como para los clientes, y le ayudarán a mejorar el uso de sus recursos.

Grupos de soporte y de organizaciones

Con HD-Advanced puede estructurar la organización de soporte en diferentes niveles. Es posible crear varios grupos de soporte y definir cuál de esos grupos gestionará una solicitud en función del objeto, grupo de objeto, organización o grupo de organización en cuestión. También puede definir reglas de delegación entre los diferentes grupos. De este modo, es posible crear una rutina de trabajo estructurada.

ANS

HD-Advanced le ofrece la posibilidad de administrar los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio). Esto significa que, en el programa, es posible clasificar la información acerca del nivel de servicio necesario, con el fin cumplir los criterios de ANS de una solicitud. También es posible mostrar la lista de solicitudes en función del tiempo de ANS. Con la gestión de los ANS, se asegura de que su organización mantiene los criterios establecidos en su acuerdo con cada cliente.

Solicitud estándar

Una solicitud estándar es una plantilla creada para las solicitudes recurrentes. Las solicitudes estándar contienen una descripción de la solicitud y unas acciones predefinidas, con el objetivo de simplificar el trabajo del cliente al registrar su solicitud ya que no está obligado a rellenar todos los campos de información, y también para el operador el cual empezará a trabajar con su lista de acciones ya planificada.

Solicitudes asociadas

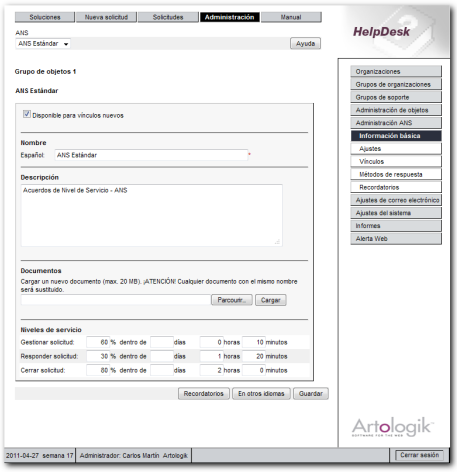
Con HD-Advanced también es posible asociar varias solicitudes causadas por una misma incidencia. Todas las solicitudes son cerradas al mismo tiempo y, a su vez, todos los clientes son notificados en el momento en que se cierra la solicitud principal.

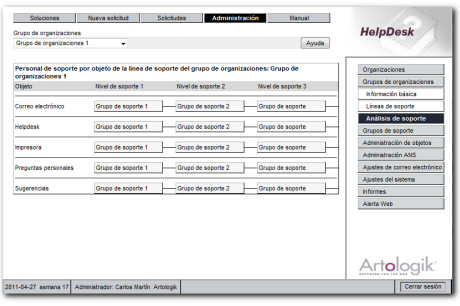
Clientes finales

Este módulo le permite realizar un seguimiento de sus clientes finales, en caso de que las solicitudes sean registradas por distribuidores, en representación de sus clientes.

Clasificación

La clasificación permite crear preguntas de clasificación para todas las solicitudes. Estas preguntas se pueden utilizar tanto en los informes como en las búsquedas de soluciones.





HD-Asset - Gestión del parque informático

HD-Asset es un programa de inventario, pero puede utilizarse igualmente como módulo adicional en HelpDesk. HD-Asset le permite obtener una vista general de todos los recursos informáticos, licencias, ordenadores, etc, de su organización. El programa está basado en web, por lo que puede acceder al mismo desde cualquier ordenador con conexión a Internet.

Ventajas de HD-Asset

- Mostrar la información sobre el material informático y los programas instalados
- Histórico de las modificaciones realizadas
- Control de las licencias y su lugar de instalación
- Escaneos automáticos de todo el parque informático

Además, puede escanear las impresoras, routers, etc. Es posible añadir elementos manualmente con tal de que todo el parque informático de la organización sea escaneado por el mismo programa. También podrá realizar informes sobre su inventario.

HD-Track - Gestión de productos

HD-Track le permite registrar sus productos y conectarlos a cada cliente con derecho a obtener soporte. La creación de un registro de productos y la posibilidad de relacionar cada uno a un cliente específico, le permitirá conocer aquellos que demandan mayor soporte en su organización o qué factores originan los problemas encontrados. Los productos pueden importarse a HelpDesk desde un archivo en formato XML.

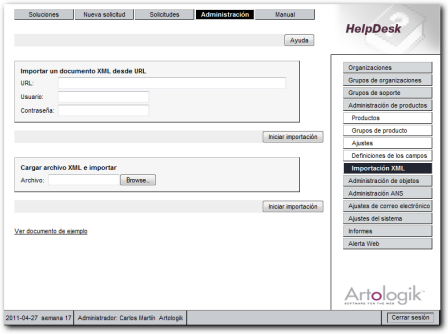
Puede obtener una vista general de todos los productos para los que ofrece soporte y, de este modo, evaluar su administración. Los informes le ayudarán a organizar el departamento de soporte al identificar les productos que generan la mayoría del soporte.

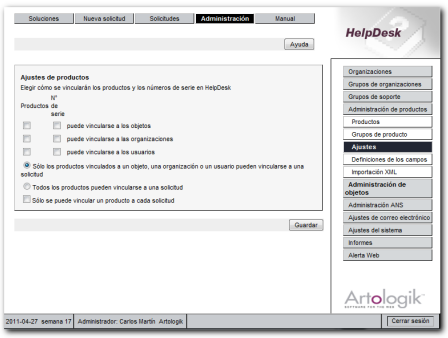
De esta forma, obtiene una descripción detallada de las preguntas y los incidentes que gestiona el soporte, y puede utilizar las estadísticas para programar nuevos desarrollos para los productos que generan la mayoría de las solicitudes.

Es realmente fácil conectar los productos a los clientes, y así obtener un histórico del soporte demandado por los clientes. Puede seguir los informes de los clientes sobre los productos con tal de obtener una vista general de las relaciones con los clientes.

Ventajas de HD-Track:

- Obtener una visión general de todos los productos para optimizar su gestión
- Vincular productos a usuarios específicos
- Obtener información detallada sobre el tipo de soporte requerido por sus clientes y deducir de esta información qué productos ocasionan más demandas y más tiempo de soporte
- Organizar los recursos de su equipo de soporte para optimizar su servicio sobre los productos que requieran un mayor soporte
- Los informes y las estadísticas de soporte permiten gestionar el desarrollo del producto para mejorar los productos clave y aumentar la satisfacción del cliente
- La información obtenida en informes puede servirle para llevar a cabo formaciones internas y externas sobre los temas más problemáticos
- Seguir la evolución de la opinión de sus clientes sobre sus productos, para obtener una buena visión de la comunicación entre su organización y cada uno de sus clientes





HD-TIME - Registro del tiempo

Con la conexión HD-TIME es posible registrar el tiempo y gestionar el soporte en el mismo programa. Este módulo conecta HelpDesk a nuestro programa de registro del tiempo Artologik TIME, permitiendo el seguimiento del tiempo dedicado a una solicitud particular y facilitando la facturación detallada de los clientes.

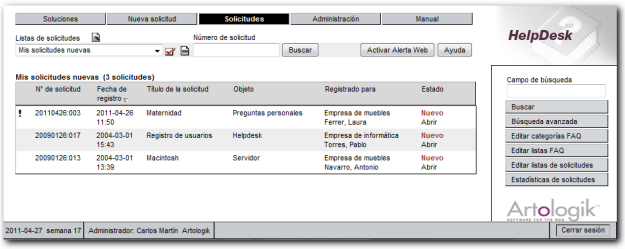
El tiempo dedicado a una solicitud se registra detalladamente en minutos. En TIME, es posible generar los detalles de la facturación y las facturas. El registro del tiempo se realiza directamente desde el formulario de solicitud o en una acción. En el formulario de solicitud verá cuánto tiempo ha sido registrado en esa solicitud, así como para cada una de las acciones individuales.

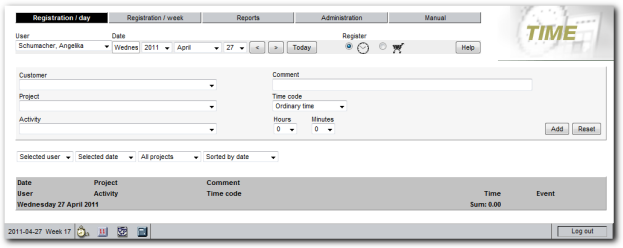
HelpDesk gestiona TIME

HelpDesk es la aplicación principal. Cuando elige crear un nuevo cliente en HelpDesk, la información será copiada automáticamente en TIME. Si elige conectar un nuevo cliente a un cliente existente, la información en TIME también será actualizada. Por tanto, en TIME un proyecto puede crearse por objeto y por cliente.

TIME

Para que el módulo adicional HD-TIME funcione, necesita adquirir Artologik HelpDesk y Artologik TIME. Al igual que HelpDesk, TIME es un programa fácil de utilizar y basado en web. Puede encontrar más información sobre TIME en nuestra página web www.artologik.com.





HD-LDAP - Servicio de directorio

El módulo adicional HD-LDAP le permite crear un entorno de inicio de sesión único ("single-sign-on"), lo que significa que puede integrar el acceso al software con el acceso a Windows, y por lo tanto identificarse una sola vez de manera automática.

Una conexión al servicio de directorio (Active Directory) limita sus cargas administrativas. La información de sus usuarios se actualiza automáticamente desde su directorio. En caso de editar o introducir nueva información, esta se actualiza automáticamente en HelpDesk y en todos los programas que utilicen el mismo registro.

Configuración

La configuración del programa se realiza en una interfaz accesible por un solo usuario del sistema. Desde esta interfaz, puede definir los criterios de búsqueda y datos de identificación de la de base de datos fuente. La etapa siguiente consiste en determinar los directorios desde los que se importarán los usuarios. Es posible recopilar usuarios desde varios directorios.

Información general acerca de HelpDesk

Requisitos técnicos

Si elige la opción de alquilar el programa, únicamente necesita un navegador web para utilizarlo. Si decide comprar la licencia del programa, debe instalar el programa en su servidor web.

Alquiler de HelpDesk

La forma más fácil de usar el programa es mediante alquiler, quedando a nuestro cargo el alojamiento del programa en nuestros servidores y disponiendo usted de un contrato de explotación del programa.

Compra de HelpDesk

Su servidor web debe cumplir los siguientes requisitos para la instalación del programa:
Servidor web: Windows 2000/2003/2008
Programa del servidor web: IIS 5 o versión posterior
Espacio de disco: 1 Gb
Base de datos: MS Access o MS SQL Server

Navegadores web

El programa es compatible con:
- Internet Explorer versión 6.0 o posterior
- Mozilla Firefox versión 3.0 o posterior

Ediciones del programa

HelpDesk está disponible en tres ediciones diferentes. La más adecuada dependerá de la complejidad de su organización. Juntos podremos encontrar la edición que mejor se adapte a sus necesidades.

Light: máximo 2 usuarios activos. Adecuada para compañías pequeñas o para un departamento en una gran organización. La base de datos recomendada es MS Access.

Standard: máximo 5 usuarios activos. Adecuada para compañías pequeñas o una organización, o un departamento en una gran organización. La base de datos recomendada es MS Access y MS SQL Server.

Enterprise: máximo 10 usuarios activos. Adecuada para grandes compañías y organizaciones. La base de datos recomendada es MS SQL server.
Paquete adicional de usuarios para la edición Enterprise: 5 usuarios por paquete.

Tarifas

Alquiler de HelpDesk

La instalación de HelpDesk tiene un coste único de 180 EUR.

Light:	80 EUR/mes
Standard:	160 EUR/mes
Enterprise:	270 EUR/mes
Paquete adicional:	40 EUR/mes

Compra de HelpDesk

Light:	500 EUR
Standard:	1 500 EUR
Enterprise:	3 000 EUR
Paquete adicional:	500 EUR

Módulos adicionales

HD-Advanced

Edición	Alquiler	Compra
Light:	15 EUR/mes	230 EUR
Standard:	60 EUR/mes	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR/mes	2 000 EUR

HD-LDAP

Edición	Alquiler	Compra
Light:	15 EUR/mes	230 EUR
Standard:	60 EUR/mes	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR/mes	2 000 EUR

HD-TIME

Edición	Alquiler	Compra
Light:	15 EUR/mes	230 EUR
Standard:	60 EUR/mes	1 000 EUR
Enterprise:	120 EUR/mes	1 500 EUR

HD-Track

Edición	Alquiler	Compra
Light:	15 EUR/mes	230 EUR
Standard:	60 EUR/mes	500 EUR
Enterprise:	90 EUR/mes	1 500 EUR

Nos reservamos el derecho de modificar nuestras tarifas. Para consultar los precios actualizados, visite nuestra página web: www.artologik.com

Formación

Le ofrecemos servicios de formación en función de sus necesidades: por hora, de media jornada o de jornada completa. Pueden ser presenciales, telefónicas o por videoconferencia.

Soporte y garantía

En caso de necesitar ayuda técnica, contacte con nuestro equipo de soporte en la dirección: http://helpdesk.artologik.net.

La compra de un programa Artologik inlcuye siempre un año de garantía desde la fecha de facturación en todas las funciones acordadas. Asimismo, tiene la posibilidad de suscribirse a un contrato de servicios que incluye tanto el soporte técnico como las actualizaciones del software.

El contrato de servicios incluye:

- Acceso permanente a la última versión del programa.
- Soporte técnico telefónico gratuito.
- Soporte técnico por correo electrónico gratuito.
- Soporte técnico gratuito de nuestro soporte online HelpDesk durante la jornada laboral.
- Garantía de funcionamiento de todas las funcionalidades del programa.
- Compatibilidad entre todas las ediciones. Sólo pagará la diferencia de precio cuando necesite ampliar su edición actual con una superior.

Tarifa anual del contrato de servicios

Con el alquiler de HelpDesk

El contrato de servicios está incluido en la cuota mensual de alquiler.

Con la compra de HelpDesk

Light:	150 EUR/año
Standard:	450 EUR/año
Enterprise:	900 EUR/año
Paquete adicional:	150 EUR/año

¿Quiere saber más?

Para más información sobre los productos Artologik, visite nuestra página web: www.artologik.com. Si desea recibir más información sobre el programa y nuestros servicios, puede contactar con nuestra empresa Artisan Global Software directamente por teléfono, fax o correo electrónico.

Simples y efectivos

Nuestra gama de programas basados en web

Artologik®
SOFTWARE FOR THE WEB

Ventas internacionales - español:
Tel.: +46 470 77 85 86
Fax: +46 470 820 20

Página web: www.artologik.com
Correo electrónico: info@artologik.com
Artisan Global Media, Vidéum, 351 96 Växjö, Suecia