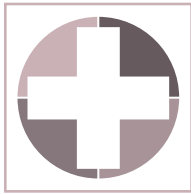


# HelpDesk

## Módulo adicional HD-Advanced

### Gestión avanzada de solicitudes



HD-Advanced es un módulo adicional para aquellas organizaciones que posean un sistema de gestión de soporte más complejo. HD-Advanced incluye funcionalidades como: delegación de solicitudes en diferentes niveles, gestión de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), clasificación de solicitudes, creación de solicitudes estándar y vinculación de solicitudes causadas por una misma incidencia. Este módulo le ayuda a mejorar el uso de sus recursos y a simplificar la gestión de solicitudes tanto para los clientes como para el personal de soporte.

#### Grupos de soporte y de organizaciones

HD-Advanced le permite reproducir la estructura de su organización de soporte en HelpDesk, ofreciéndole un control total sobre el destino de la solicitud. Puede dividir su personal de soporte en diferentes grupos, y seleccionar qué grupo gestionará cada solicitud en función del objeto o del creador de la solicitud. De esta forma, HelpDesk adquiere una complejidad mayor, su nivel de servicio mejora mientras que su carga de trabajo disminuye.

Puede conectar una o varias cuentas de correo electrónico a un grupo de soporte para asegurarse que las solicitudes se envían al equipo de soporte más adecuado. Del mismo modo, puede establecer criterios de delegación entre los grupos de soporte con tal de que las solicitudes se encaminen eficazmente al personal de soporte adecuado.

Por tanto, las solicitudes de mayor complejidad serán resueltas rápidamente. Otra posibilidad es utilizar los grupos de soporte o los grupos de organizaciones para dividir su HelpDesk en varios niveles, por ejemplo, según sus áreas de competencia o según la localización geográfica.

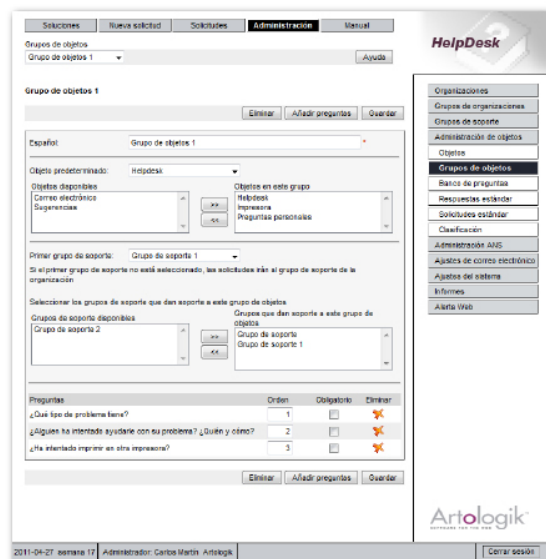
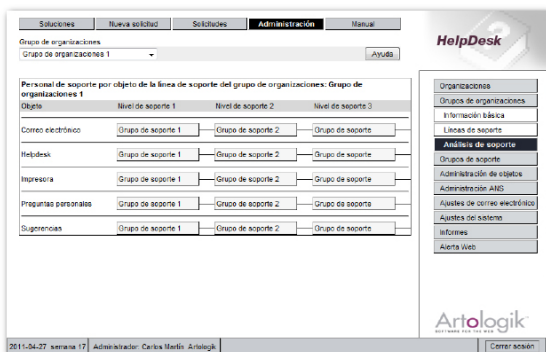
#### Colores de los grupos de organizaciones

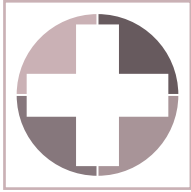
Puede asociar un color a las solicitudes de un grupo particular de organizaciones con el objetivo de hacerlas más visibles en la lista de solicitudes.

#### Grupos de objetos

Para facilitar la administración, los objetos pueden clasificarse por grupos de objetos. Un objeto puede pertenecer a varios grupos de objetos en caso de ser necesario. Puede vincular usuarios individuales o grupos de soporte a los grupos de objetos.

Para reducir el volumen de trabajo, puede crear preguntas y vincularlas a los grupos de objetos, en lugar de a cada objeto individual.





**Seguimiento**

HD-Advanced ofrece los siguientes informes: número de solicitudes por cliente, por cliente final o por grupo de organizaciones; número de solicitudes generadas por grupo de soporte; ANS; lista de solicitudes. La mayoría de los informes pueden agruparse por grupo de soporte, grupo de organizaciones o grupo de objetos.

**ANS**

HD-Advanced permite la administración de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio). Puede configurar recordatorios basados en el tiempo acordado para gestionar las solicitudes y mostrar su lista de solicitudes por ANS, con tal de ver qué solicitudes deben tratarse en primer lugar. Los ANS pueden conectarse a los objetos, a los grupos de objetos, a las organizaciones y a los grupos de organizaciones. Asimismo, puede crear informes de cumplimiento de ANS.

**Clasificación**

HD-Advanced le permite crear clasificaciones para las solicitudes. En primer lugar, debe crear un cierto número de preguntas de clasificación a las que responder para todas las solicitudes, y que además pueden utilizarse como base para informes y búsquedas. Las respuestas a estas preguntas también pueden utilizarse como criterios de selección en los informes.

**Solicitud estándar**

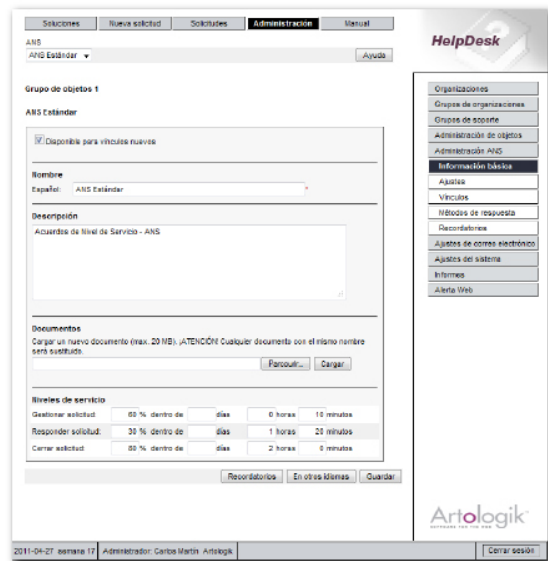
Puede simplificar el proceso de registro de solicitudes tanto para los clientes como para el equipo de soporte, creando solicitudes estándar que contengan la descripción, las acciones y las soluciones de la solicitud.

**Solicitudes asociadas**

Puede asociar varias solicitudes que tengan la misma causa, de modo que cuando la solicitud original sea resuelta y cerrada, todos las solicitudes asociadas se cerrarán al mismo tiempo y los clientes recibirán una notificación informándoles de la solución a su incidencia.

**Clientes finales**

HD-Advanced le permite realizar un seguimiento de sus clientes finales, en el caso de que las solicitudes sean registradas por los distribuidores en representación de sus clientes.



**Simple y efectivos**

Nuestra gama de programas basados en web



Ventas internacionales - español:

Tel.: +46 470 77 85 86

Fax: +46 470 820 20

Página web: [www.artologik.com](http://www.artologik.com)

Correo electrónico: [info@artologik.com](mailto:info@artologik.com)

Artisan Global Media, Vidéum, 351 96 Växjö, Suecia