

Programa de soporte y gestión de incidencias efectivo y fácil de usar

Gestión de proyectos | Gestión del tiempo | Creación de encuestas | **HelpDesk** | Herramienta de publicación web | Sistema de reservas



e-mail



report



time

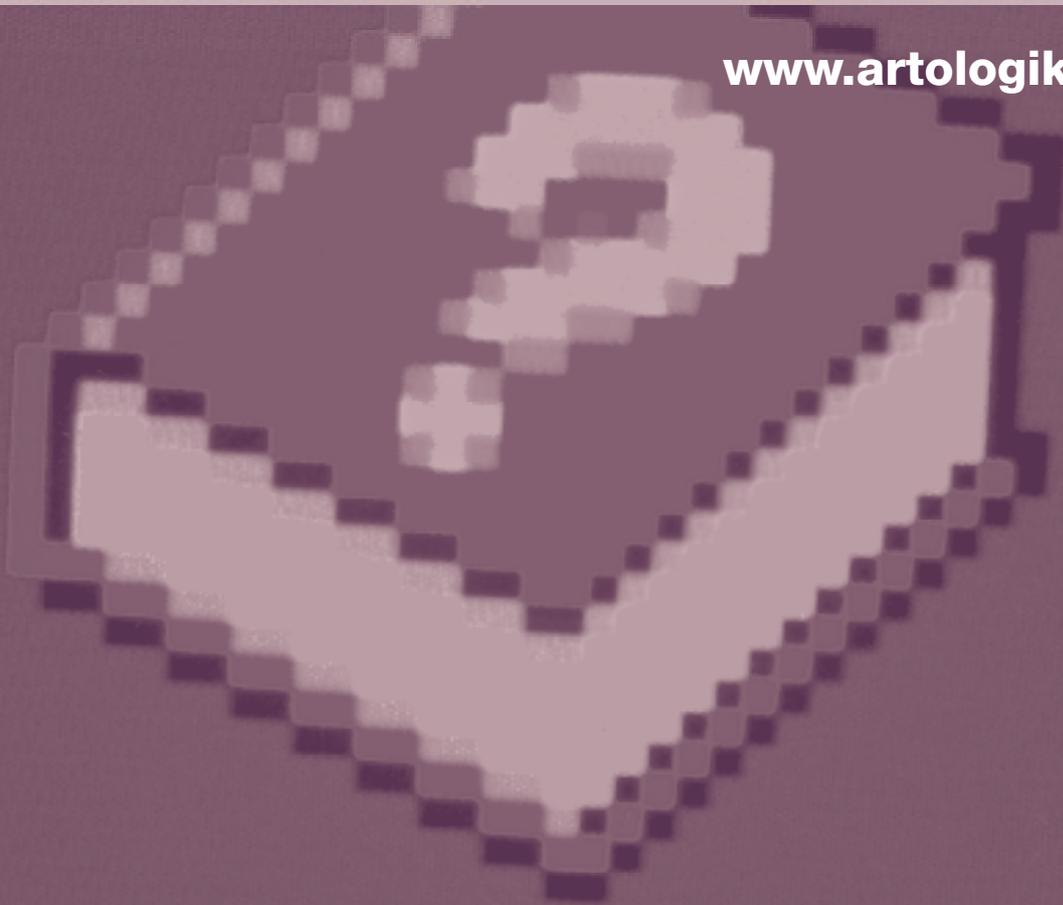


control



help

www.artologik.com



help

HelpDesk permite una gestión rápida y fácil de su servicio de soporte interno y externo. Su tecnología web posibilita el acceso a toda la información de las solicitudes desde cualquier lugar.



Artologik HelpDesk es un programa basado en web que le permite gestionar eficazmente el soporte interno y externo de su organización. El programa es idóneo para gestionar recursos de cualquier ámbito, ya sea para un departamento de recursos humanos como preguntas de soporte técnico.

Gracias a su interfaz basada en web, HelpDesk permite a su equipo de soporte no tener que depender de un horario limitado, evita el olvido de las solicitudes y al mismo tiempo posibilita la certeza de que cada solicitud será gestionada por el operador técnico adecuado.

Cuando un cliente requiera ayuda sobre una incidencia, puede acceder HelpDesk mediante Internet y buscar una solución en la FAQ. Si no encuentra ninguna respuesta adecuada, el cliente puede registrar de forma sencilla una nueva solicitud. La solicitud estará disponible inmediatamente en el programa para ser gestionada por el personal de soporte. Las solicitudes también pueden registrarse por un operador cuando el cliente contacte con el soporte por teléfono, fax o correo electrónico.

¿Cómo facilita HelpDesk la gestión de soporte para el personal?

- Los clientes pueden registrar solicitudes por sí mismos, permitiendo que el equipo de soporte se concentre en la resolución de las mismas.
- Toda la información de la organización se guarda en HelpDesk, junto a todas las solicitudes, las soluciones y las respuestas almacenadas en la base de conocimiento. Las preguntas sólo deberán responderse una sola vez, permitiendo un servicio de soporte más eficaz con el tiempo.
- Los clientes tienen la posibilidad de buscar una solución entre las solicitudes solucionadas previamente, disminuyendo así el número de solicitudes registradas.

»La utilización de 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



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

El Ayuntamiento de Landskrona ha elegido HelpDesk

El Ayuntamiento de Landskrona, en Suecia, utiliza HelpDesk para gestionar el soporte informático interno. Henriette Jareklew, directora de proyectos informáticos en el municipio de Landskrona, explica que HelpDesk ha reducido el volumen de trabajo del personal de soporte que ahora dedica menos tiempo al registro de solicitudes por teléfono y más tiempo a su resolución.

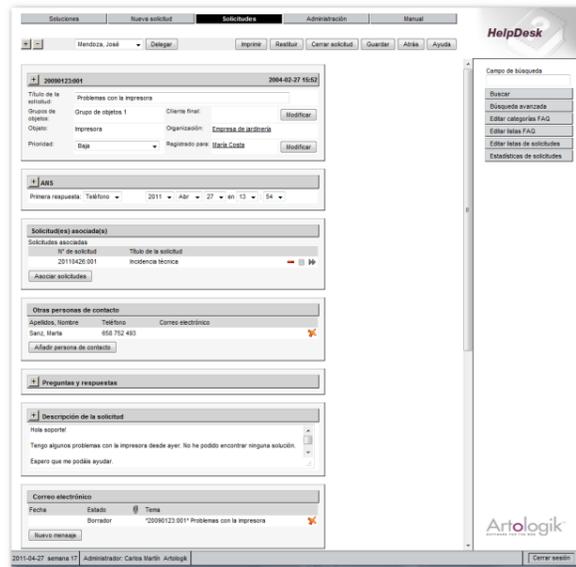
"El cliente valora positivamente el hecho de obtener una confirmación al añadir una solicitud en HelpDesk. De este modo, ellos saben quién ha recibido la solicitud y pueden verificar online el estado de la misma en la lista de solicitudes, sin tener que llamar por teléfono."

Henriette también piensa que la base de datos de conocimiento ayuda enormemente al equipo de soporte: "El histórico de soluciones es una gran ayuda. A veces olvidamos completamente cómo resolvimos un problema determinado y utilizando la FAQ encontramos la solución al instante."

Otros clientes que utilizan HelpDesk:
 – Siemens SP, Alemania
 – TICMA, Argentina
 – Pi Shurlok, Reino Unido
 – Saint Gobain, Francia

Para conocer más referencias, visite www.artologik.com

HelpDesk, un programa de soporte adaptable a cada organización

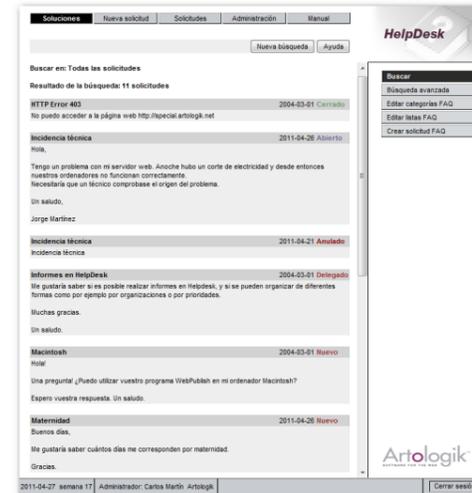
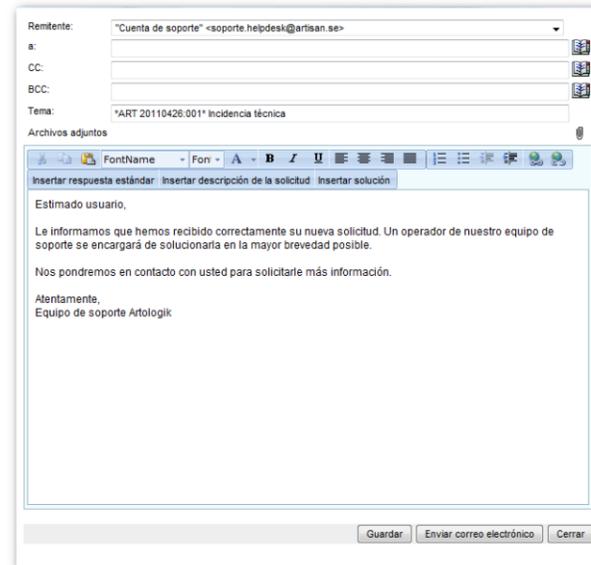


Crear formularios de solicitud

Para cada objeto para el que la organización ofrece soporte, se crea un formulario de solicitud que contiene todas las preguntas que el cliente deberá responder en el registro. De tal manera que el equipo de soporte recibe toda la información necesaria para gestionar la solicitud.

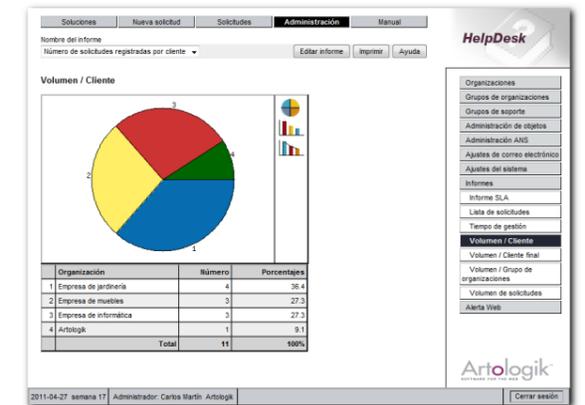
Gestionar los correos electrónicos

HelpDesk posee un sistema de gestión de correos electrónicos avanzado que le facilita el seguimiento de la correspondencia por correo vinculada a una solicitud. También tiene la posibilidad de crear una solicitud a partir de un nuevo correo electrónico.



Base de conocimiento y FAQ

Las preguntas más frecuentes y sus correspondientes respuestas se encuentran en las FAQ, donde los clientes pueden buscar por sí mismos una solución a sus preguntas. Por tanto, la información almacenada en su sistema HelpDesk es reutilizada y no es necesario responder dos veces la misma pregunta.



Informes

HelpDesk posee un generador de informes integrado. Puede elegir entre diversos criterios para personalizar y guardar los informes según sus propias necesidades estadísticas.

Personalice su HelpDesk con los módulos adicionales

Puede optimizar HelpDesk según los métodos de trabajo específicos de su organización añadiendo módulos adicionales al programa. Estas funciones complementarias son rápidas y fáciles de integrar a su instalación de HelpDesk. Adaptar su HelpDesk con estas funciones le ayudará a que su servicio de soporte sea aún más eficaz.

Para más información sobre los módulos adicionales y sus tarifas, visite www.artologik.com

HD-Advanced

Gestión avanzada de solicitudes

HD-Advanced es un módulo adicional para aquellos clientes que requieren un sistema de gestión de soporte más complejo. Con HD-Advanced tiene la posibilidad de delegar solicitudes en diferentes niveles, gestionar los niveles de los acuerdos de servicio (ANS), clasificar las solicitudes, crear solicitudes estándar y asociar solicitudes originadas por una misma causa. Todo ello le permite simplificar el soporte tanto para el personal de soporte como para los clientes, y le ayudará a mejorar el uso de sus recursos.

HD-Asset

Gestión del parque informático

HD-Asset es un programa de inventario que le ofrece una visión general de los recursos informáticos, licencias, ordenadores, etc., de su organización. Además, con este módulo puede gestionar todo el inventario de su empresa desde un mismo programa. HD-Asset se puede utilizar también como una aplicación individual, pero si se utiliza como un módulo adicional en HelpDesk podrá conectar los inventarios a los usuarios de HelpDesk. De modo que toda la información del inventario estará disponible al crear y gestionar una solicitud en HelpDesk.

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.

HD-LDAP

Servicio de directorio

El módulo adicional HD-LDAP le permite simplificar la administración, la gestión y la identificación de los usuarios. Puede 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.

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 registro del tiempo se realiza directamente desde el formulario de solicitud o en una acción.

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

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

HD-TIME

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

HD-Track

	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 incluye 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.

Simple 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