

HELP DESK

Además de todos los esfuerzos de una empresa en destacarse de la competencia, atender a las necesidades de sus clientes y obtener mejores resultados en su negocio, existe también el desafío de ofrecer una estructura de apoyo a sus empleados y proveedores para que ellos puedan concentrarse en sus funciones y trabajar de manera más eficiente.

La solución de Help Desk de Activak consiste en un conjunto de servicios que posibilitan tratar y solucionar las incidencias y solicitudes de empleados y proveedores, adecuándose a las exigencias y demandas de diferentes áreas de la empresa (tales como: financiero, administrativo, compras, recursos humanos, tecnología de la información, entre otras), desarrollando una visión integrada de todos sus procesos.

El trabajo de profesionales especializado y de tecnología de punta hace del Help Desk de Activak una solución completa. La gestión integrada a una base de conocimientos y herramientas de soporte remoto garantiza agilidad en la solución de incidencias, corrección de problemas recurrentes, control total de los SLA (Nivel de Servicio Acordado) y actividades asociadas a las solicitudes registradas, como tiempos de atención y documentación.

Todo esto dentro de las mejores prácticas de la filosofía de gestión de calidad, dirigido a la satisfacción del usuario. Un centro de soporte que actúa de manera preventiva, proactiva y correctiva.

ACTIVAK

HELP DESK

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICE DESK ACTIVAK

- , Puesto de atención especializado único (SPOC -Single Point of Contact)
- , Atención de primer y segundo nivel (remoto) y tercer nivel (expertos en terreno)
- , Atención por prioridades.
- , Base de conocimiento.
- , Herramientas de soporte remoto.
- , Atención Multicanal.
- , Consultoría en Implementación para gestión de Infraestructura, SLA y capacitación
- , Encuestas de satisfacción.

BENEFICIOS

- , Alto porcentaje de Resolución en el primer contacto.
- , Menor reincidencia de llamadas.
- , Ganancias en escala.
- , Mejora continua.
- , Disminución de costes.
- , Eficiencia operativa.
- , Satisfacción del usuario.
- , Informes sobre demandas o incidencias registradas.

DIFERENCIALES ACTIVAK

- , Experiencia en la relación: los agentes buscan entender las necesidades del usuario, buscando su satisfacción con el servicio.
- , Mayor productividad, calidad y control de resultados a través de modelos específicos de calidad.
- , Amplia experiencia en el desarrollo e implantación de nuevas prácticas de motivación y gestión de personas.
- , Informaciones estructuradas para la toma de decisiones.

El Servicio de Help Desk de Activak es una solución creada por personas, para personas. Usted puede conocer más entrando en contacto con Activak o por la web www.activak.com

ACTIVAK