

Aumente su soporte con un software de tickets y soporte técnico

Realice un seguimiento de los tickets en curso y resuelva problemas complejos de manera más efectiva con una única bandeja de entrada para la mesa de ayuda y la emisión de tickets, diseñada para funcionar sin problemas en todos los canales de sus clientes.

Operación 24/7

Soporte mediante la plataforma, el chat, vía telefónica las 24 horas, todos los días. Tenemos un tiempo de respuesta de máximo 4 horas.

Gestión

Control sobre incidentes, planificando, analizando e implementando cambios a través de los tickets. La gestión eficaz implica establecer un proceso de triaje, definir los datos a recopilar, establecer acuerdos de nivel de servicio (SLA), incluir todos los canales de soporte y fomentar la colaboración entre los agentes.

Desarrollada en

Una multi-plataforma, compatible con navegadores web, tabletas y dispositivos móviles. Con un diseño basado en UI/UX.

Formatos exportables

Genera reportes en EXCEL o PDF, de todos los tickets o individualmente.

Ubicación exacta

Registro de la ubicación exacta de los sitios, mediante la API de Google Maps, así mismo puedes conocer la ubicación precisa de un Agente cuando esté en sitio atendiendo un ticket.

Control total

Asigna roles a los usuarios con permisos específicos para poder acceder, ver, crear, editar o eliminar, en los distintos módulos.

Genere gráficas

Obtenga distintas gráficas en tiempo real, sobre el seguimiento de los tickets, filtrando por fecha, estatus, agente, entre otros campos destacables.



Almacenamiento encriptado

Toda la información de la Mesa de Ayuda, esta resguardada con respaldos semanales encriptados en nuestros servidores privados, tus datos siempre estarán seguros.

