MESA DE AYUDA

mati | GESTOR DE PROCESOS

FICHA DE PRODUCTO

MESA DE AYUDA

Dar seguimiento a las solicitudes relacionadas con la tecnología de una empresa, es una tarea que requiere control y organización.

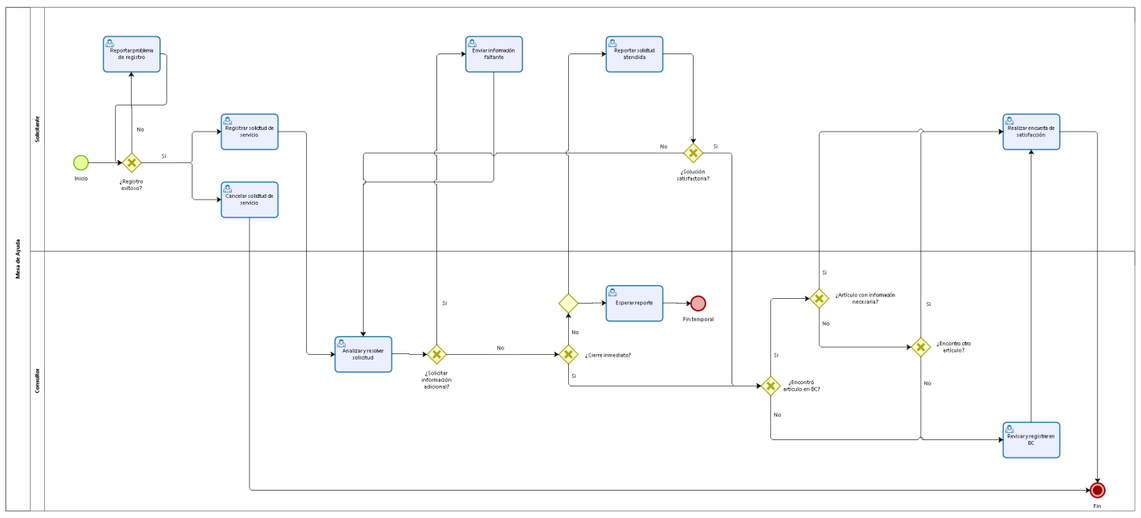
MESA DE AYUDA

Ayuda a tu equipo de soporte técnico, tecnologías de la información o servicios informáticos a llevar un control y programación sencillos sobre todas las actividades, esto significará un impacto mínimo diario en las actividades de valor agregado.

PROCESO

Tus colaboradores, clientes y todo aquel que requiera de la asistencia del equipo de tecnologías de la información de tu organización podrá levantar una solicitud desde **mati | Gestor de Procesos** y dar seguimiento desde la creación de esta, hasta la resolución.

Diagrama Proceso MESA DE AYUDA



CONSULTAS

Con los resultados que puedes revisar en los módulos de consultas y reportes, puedes crear y documentar tu Base de Conocimiento, lo que te ayudará a aplicar soluciones fáciles y rápidas en el futuro.

Mesa de Ayuda

Utilice este formulario para consultar la información relacionada con las solicitudes vigentes o cerradas del proceso. Los controles incluidos en este formulario sirven como criterios de búsqueda (conocido como filtro) cuando usted incluye un valor en ellos. Si los controles se dejan vacíos, la búsqueda ignorará estos parámetros, para los casos en los que se solicita un rango de fechas (desde-hasta) asegúrese de llenar ambos campos, ya que de lo contrario el sistema lo asimilará como campos vacíos.

Criterios de Búsqueda

Fecha de Solicitud:

Desde: Hasta:

Servicio:

Marca:

Producto:

Estatus:

BUSCAR

Resultados

No. Ticket	Fecha de Solicitud	Estatus	Solicitante	Servicio	Marca	Producto
40	26/03/2021	CANCELADO				
41	26/03/2021	CANCELADO				
42	26/03/2021	CANCELADO				
43	26/03/2021	CANCELADO				
44	29/03/2021	CANCELADO				
47	30/03/2021	SOLUCIONADO		Soporte	FRANCOMP LITE	LITE-ONE
48	30/03/2021	CANCELADO				
49	31/03/2021	SOLUCIONADO		Consultoría	FRANCOMP CONSULT	CONSULT ONE
50	31/03/2021	SOLUCIONADO		Consultoría	FRANCOMP CONSULT	CONSULT ONE
51	31/03/2021	SOLUCIONADO		Soporte	FRANCOMP LITE	LITE-ONE
52	31/03/2021	SOLUCIONADO		Consultoría	FRANCOMP CONSULT	CONSULT ONE

REPORTES

MESA DE AYUDA

Datos

Ticket	Póliza	Cliente	Solicitante	Fecha del Ticket	Servicio	Marca	Producto	Descripción de Solicitud	Estatus	Tiempo de Encuesta	Nivel de Severidad	Solución	Tiempo Invertido	Requiere Documentación	Reasignado	Atendido a Tiempo
50	FCONSULT	FRANCOMP S.A. de C.V.		31/3/2021	Consultoría	FRANCOMP CONSULT	CONSULT ONE	Descripción	Solucionado		Baja	Solución	0.00	No	No	Ticket Atendido a Tiempo
49	FCONSULT	FRANCOMP S.A. de C.V.		31/3/2021	Consultoría	FRANCOMP CONSULT	CONSULT ONE	Descripción	Solucionado		Baja	Soluciónado...	0.03	Sí	No	Ticket Atendido a Tiempo
52	FCONSULT	FRANCOMP S.A. de C.V.		31/3/2021	Consultoría	FRANCOMP CONSULT	CONSULT ONE	Por actualización de versión....	Solucionado		Baja	Actualización de sw.	0.20	No	No	Ticket Atendido a Tiempo
2	FSUPPORT20210309	FRANCOMP S.A. de C.V.		9/3/2021	Soporte	FRANCOMP LITE	LITE-ONE	Descripción	En Monitoreo		Baja		-Sin Asignar-	No	No	Fuera de Tiempo. Sin cerrar ticke
3	FSUPPORT20210309	FRANCOMP S.A. de C.V.		10/3/2021	Soporte	FRANCOMP LITE	LITE-ONE	Descripción	En Monitoreo		Media		-Sin Asignar-	No	No	Fuera de Tiempo. Sin cerrar ticke
4	FSUPPORT20210309	FRANCOMP S.A. de C.V.		10/3/2021	Soporte	FRANCOMP LITE	LITE-ONE	Descripción	Solucionado		Alta	Solución ticket	2.13	No	No	Ticket Atendido Fuera de Tiempo
7	FSUPPORT20210309	FRANCOMP S.A. de C.V.		10/3/2021	Soporte	FRANCOMP LITE	LITE-ONE	Descripción	Solucionado		Crítica	Solucionado con la actualización de explorador.	0.02	Sí	No	Ticket Atendido Fuera de Tiempo
23	FSUPPORT20210309	FRANCOMP S.A. de C.V.		17/3/2021	Soporte	FRANCOMP LITE	LITE-ONE	Descripcion	Solucionado		Baja	Solución	0.00	No	No	Ticket Atendido

BENEFICIOS

- Proceso basado en los estándares de ITIL.
- Asegurar el cumplimiento de tus niveles de servicio (SLA) para tus clientes.
- Implementa un portal de servicio al cliente las 24 horas.
- Garantiza un único punto de contacto.
- Construye una base de conocimiento.
- Realiza encuestas de satisfacción del cliente.
- Ofrece un portal de autoservicio.
- Programación ordenada del tiempo que toma solucionar un incidente.
- Utiliza informes en tiempo real.
- Aumenta la comunicación con el cliente.
- Proceso estandarizado y automatizado.