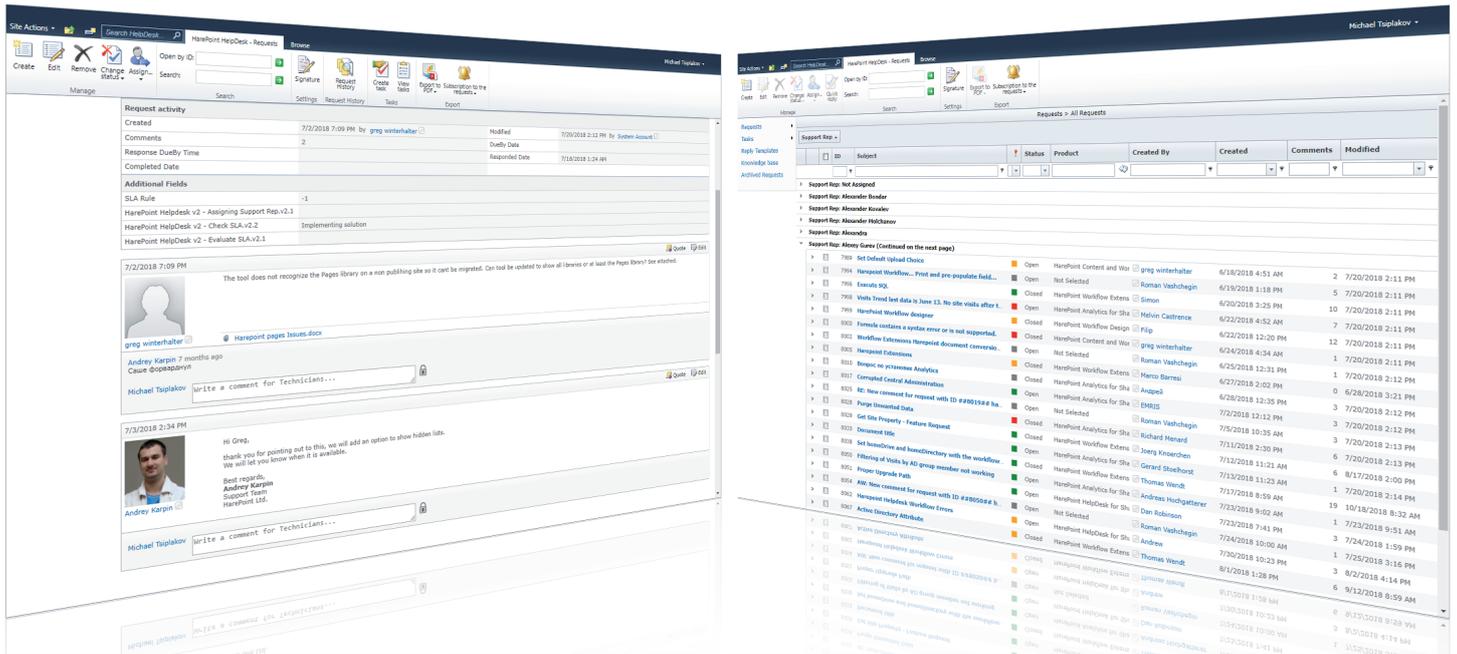




HarePoint HelpDesk para SharePoint

Una excelente solución de asistencia para su entorno de SharePoint 2019-2010 que impulsa al máximo la calidad de su servicio de TI, además de garantizar la eficiencia y la transparencia.



¿Qué puede hacer HarePoint HelpDesk por su empresa?



Aceptar solicitudes mediante formularios web o correos electrónicos y crear incidencias en una lista unificada.



Notificar de inmediato a los operadores de HelpDesk sobre nuevas solicitudes entrantes o respuestas de usuarios.



Impedir infracciones del acuerdo de nivel de servicio (SLA): realiza un seguimiento del tiempo de reacción y escala automáticamente las incidencias o envía notificaciones sobre solicitudes que vayan a caducar.



Escalas automáticamente una solicitud si no se procesa a tiempo.



Obtener la confirmación del cliente de que una incidencia se ha solucionado.



Preparar informes sobre la calidad de los servicios de asistencia y supervisar los indicadores de calidad.

Ventajas de HarePoint HelpDesk:

- Notificaciones y recordatorios en tiempo real que le ayudarán a resolver a tiempo todas las solicitudes de sus clientes.
- La solución busca y muestra automáticamente artículos relevantes de la base de conocimiento mientras el cliente escribe la solicitud. Esto ayudará al cliente a encontrar la respuesta rápidamente y reducirá el número de solicitudes.
- Plantillas de respuesta rápida que reducirán en gran medida el tiempo de respuesta para las solicitudes más comunes.
- Distribución automática de solicitudes entre especialistas y grupos, lo que permite agilizar el procesamiento de solicitudes.
- Puede crear tareas personales durante el procesamiento de la solicitud para incluir a otros especialistas.

Nuestros apreciados clientes:



www.harepoint.com



Microsoft Partner

© 2020 MAPILab Ltd. All Rights Reserved.