

# Sistema de Help Desk de Requerimientos

Consultoría  
Integral

Software  
Factory

Aplicaciones  
de Negocio

Licenciamiento

Outsourcing

Si esta problemática afecta a su empresa:

- Los usuarios perciben que sus requerimientos de Help Desk no son atendidos a tiempo y no conocen el estado en que se encuentran sus solicitudes.
- Su organización no cuenta con alguna herramienta que les permita registrar y realizar el seguimiento de los requerimientos e incidencias (software y/o hardware).
- No se dispone de métricas para optimizar la atención de los requerimientos/Incidencias reportados.
- Se adolece de informes gerenciales para conocer el estado general de los requerimientos/incidentes reportados.



Con nuestra Solución:

- Información actualizada y de fácil acceso.
- Posibilidad de configurar distintas reglas de atención de requerimientos técnicos.
- Disminución significativa de tiempos en el seguimiento y control de cada requerimiento asignado al personal técnico especializado.
- Alimentación de una base de datos de conocimiento con soluciones a los incidentes más comunes.
- Optimización en la atención de requerimientos gracias al monitoreo automático vía correo electrónico.
- Estadísticas que muestran los niveles de la gestión de atención de requerimientos.



Centro Empresarial Paseo Prado  
Av. Jorge Basadre 592 Of. 603 San Isidro, Lima  
[www.avances.com.pe](http://www.avances.com.pe)

Para mayor información contáctenos al:  
E-mail: [soluciones@avances.com.pe](mailto:soluciones@avances.com.pe)  
Central telefónica: (511) 222 -7000

# Sistema de Help Desk de Requerimientos



## Objetivo:

Brindar al área de Sistemas y/o Soporte Técnico una herramienta Web ágil y proactiva que optimice el tiempo y el proceso de atención de las incidencias y requerimientos de los miembros de la organización.

## Alcance:

- Facilidades para configurar (predefinir) los flujos de atención basado en el puesto o rol de las personas que deben atender los requerimientos, considerando el Tipo/Sub-tipo de requerimiento.
- Flujo o filtros de aprobación de los requerimientos dentro de las diferentes gerencias antes de ser enviados a la Gerencia de Sistemas y/o Soporte Técnico.
- Información de HW y SW actualizada que ayuda a atender la incidencia o requerimiento.
- Información histórica que ayuda a atender requerimientos o incidencias similares o del mismo usuario.
- Seguimiento detallado de los participantes en el flujo de atención, con controles en los tiempos de espera y ejecución, acciones tomadas, observaciones, documentos anexados, modificaciones, estado de atención, fecha estimada de término, entre otras consideraciones.
- Manejo de prioridades asignadas al requerimiento con opción a modificación según privilegios.
- Generación de encuestas de satisfacción por los servicios efectuados.
- Generar reportes detallados y/o resumidos para la atención de requerimientos.



Generando Valor y Confianza