

¿QUE ES UNA MESA DE AYUDA?

La mesa de ayuda te ofrece diversos servicios en una organización. Por lo general la mesa de ayuda sirve como el único punto de contacto para cualquier solicitud problema o asistencia que los usuarios finales necesitan para acceder a los servicios tecnológicos.

¿Qué es una mesa de trabajo para ti?



¿Cuáles son algunas de las funciones clave de un software de mesa de ayuda?



Instalación y Uso

Configuración sencilla.



Módulos

Gestión de incidentes.



Automatización

Creación de tickets desde correos electrónicos



¿Cuáles otros conoces?

¿Cuáles son los beneficios de usar un sistema de tickets de la mesa de ayuda?

Beneficia a todas las partes involucradas de una mesa de ayuda como a los técnicos, los usuarios finales, el personal de gestión y toda la organización.

Usuarios Finales:

Una solución integral para todos los problemas o preguntas relacionadas.

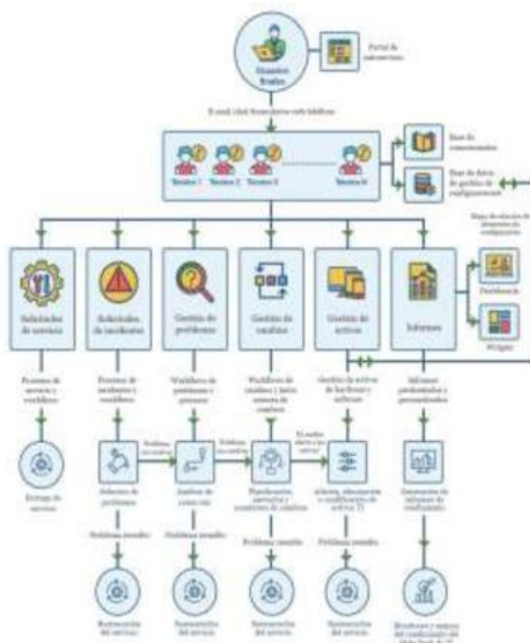
Historial de tickets e información de estado disponibles.

Técnicos: Base de datos centralizada con detalles de usuario final tickets, historial de la estación de trabajo y herramientas de resolución.

Gestión: Mayor transparencia en las operaciones, lleva a una mejor gestión del tiempo y los recursos.

Empresa: Reducción de costos asociada con una mayor productividad, una mesa de ayuda más eficiente y menos tareas redundantes.

¿Cómo funciona un software de mesa de ayuda en diferentes industrias?



Las pequeñas empresas generalmente operan con pequeños departamentos de TI y pocos técnicos. El personal limitado hace que sea un desafío manejar todas las solicitudes entrantes al tiempo. También es difícil realizar cambios o realizar los archivos manualmente.

Con la Información dada explica brevemente lo que aprendiste sobre la mesa de ayuda y como esta ayuda a quienes la utilizan: