

¿Qué es una mesa de ayuda?

1.- ¿Qué función cumplen las mesas de ayuda de TI?

a

2.- ¿Qué beneficios tiene implementar un software de mesa de ayuda?

3.- ¿Qué beneficios tiene un servicio de mesa de ayuda?

4.- Cómo se estructura típicamente el proceso de atención en una mesa de ayuda?

5.- ¿Cuál es el rol del personal en una mesa de ayuda?

6.- ¿Qué herramientas tecnológicas se utilizan comúnmente en este tipo de servicio?

7.- ¿Cuáles son las mejores prácticas para mejorar la eficiencia de una mesa de ayuda?

8.- ¿Cómo se gestiona la escalada de problemas en una mesa de ayuda?

9.- ¿Cuáles son los desafíos más comunes de una mesa de ayuda?

10.- ¿Cómo se mide el rendimiento y la satisfacción del usuario en una mesa de ayuda?