

## **¿Qué es una mesa de ayuda?**

1. ¿Para que sirve una mesa de ayuda?
2. ¿Qué tipos de problemas resuelve la mesa de ayuda?
3. ¿En que beneficia tener una mesa de ayuda?
4. ¿Qué tipos de mesa de ayuda existen?
5. ¿Cuál es el rol de la persona en mesa de ayuda?
6. ¿Qué herramientas se usan comúnmente en estos servicios?
7. ¿Como se mide el rendimiento de una mesa de ayuda?
8. ¿Cuáles son los tipos de desafíos que presenta una mesa de ayuda?

9. ¿Las mejores practicas para la eficacia de mesa de ayuda?

10. ¿Cómo se gestiona la escalada de problemas en mesa de ayuda?