

Que es una mesa de ayuda

Las mesas de ayuda de TI ofrecen diversos servicios de TI 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.

Algunas funciones clave del software de mesa de ayuda incluyen

1 Gestión de incidentes y solicitudes de servicio

el ciclo de vida de los incidentes o solicitudes de servicio de los usuarios finales.

2 Gestión de problemas y cambios

Gestione el ciclo de vida de un problema o cambio de creación a cierre.

3 Portal de autoservicio

Permita que los usuarios resuelvan problemas comunes por su cuenta y reduzca la carga de trabajo del técnico de la mesa de ayuda.

4 Gestión del acuerdo de nivel de servicio(SLA)

Gestione la calidad y la puntualidad de los servicios prestados a los usuarios finales

5 Gestión de activos

Gestione los activos de hardware y software de una organización.

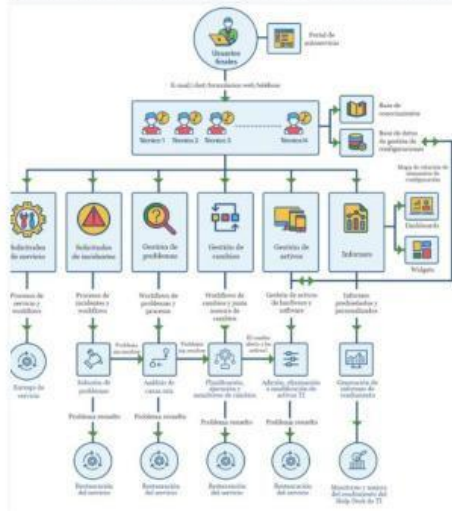
6 Otras funciones

Algunos softwares de gestión de la mesa de ayuda también pueden incluir otros módulos para la gestión de proyectos, contratos, gestión de compras, etc.

Escribe que es una mesa de trabajo

Menciona ejemplos de las funciones de la mesa de ayuda

¿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 a tiempo. También es difícil realizar cambios o mantener los activos manualmente.

Por lo tanto, las pequeñas empresas pueden obtener muchos beneficios al implementar el software del sistema de tickets de TI, como:

- Gestión organizada de operaciones de TI desde una ubicación central.
- Menos carga para el personal de TI para realizar tareas manualmente.
- Empoderar a los usuarios finales a través de un portal de autoservicio.
- Datos confiables generados y almacenados automáticamente en el sistema en lugar de actualizarlos manualmente en hojas de cálculo.
- Generación y mantenimiento automáticos de inventarios de activos mediante análisis de red.
- Protección contra fuertes sanciones garantizando el cumplimiento durante las auditorías.
- Informes disponibles para mejorar el rendimiento y demostrar valor.

Cuales son las distintas maneras de solicitar apoyo a las empresas