



NT Help Desk

Objetivo general

El sistema de NT Help Desk, es un producto orientado a la gestión del soporte de ayuda al usuario, conocidos comúnmente como help desk o Mesa de Ayuda, el sistema se centra principalmente en atender las transacciones de reclamos que se realizan en las oficinas de atención al cliente.

Para realizar el manejo de los formularios durante el flujo que realizan los reclamos, el sistema de Help Desk se apoya en el aplicativo NT WorkFlow, el cual tiene entre sus principales características la posibilidad de administrar los formularios según los diferentes estados por los que transitan los documentos.

Objetivos específicos

- Registrar los reclamos de los usuarios.
- Asignar recursos para la atención de reclamos.
- Seguimiento de los reclamos realizados.
- Tener una base de conocimiento de situaciones similares.
- Evaluar el servicio realizado por el personal de soporte.

Funciones Principales:

- Registrar los reclamos que son realizados por los usuarios a las oficinas de atención al cliente.
- Derivar personal calificado que atiendan los requerimientos de soporte presentado por los usuarios.
- Llevar un control detallado de la calidad de servicio brindado por el personal de soporte.
- Mantener una historia de todos los mantenimientos realizados a los usuarios.