



Atender la creciente cantidad de equipos computacionales, aplicaciones de negocios y demás problemas que surgen asociados a estos, crea una necesidad corporativa de manejar los incidentes de soporte en una forma organizada y eficiente.

helpWare fue diseñado para llenar esta necesidad en una forma rápida, económica y fácil de usar. Mediante el interfaz web de helpWare los usuarios colocan sus solicitudes de ayuda y esta es enviada a un operador principal quién asignará la solicitud al personal de soporte técnico.

La solicitud se genera con un número de referencia para que el usuario pueda mantenerse informado de quien lo debe atender y a que hora esperarlo. Al técnico se le genera un mensaje con los pormenores del daño de forma que pueda ir preparado.



Al asignar la solicitud, el operador principal indica el tiempo en que debe ser resuelto el caso, y si el tiempo

Requerimientos

- Servidor Microsoft Windows 2000 Server o superior.
- Microsoft SQL Server 2000 o superior. Aplicación ha sido certificada con SQL 2000 y SQL 2005.
- Procesador de 1GHz o superior
- 256 MB de Memoria RAM o Superior
- 2 GB de espacio en disco duro libre.

Optimize el funcionamiento de su centro de atención a usuarios y evite pérdidas de tiempo, esperando la resolución de problemas

Expira el operador principal es notificado y puede mandar recordatorio o re-asignar el caso. Con helpWare podrá imprimir reportes sobre la cantidad de casos despachados y resueltos a tiempo, resueltos pasado el tiempo asignado, o cualquier combinación para evaluar el personal de soporte técnico.

helpWare adicionalmente cuenta con una herramienta de consultas frecuentes, donde los técnicos pueden tomar una solicitud resuelta y publicarla. De esta forma si algún usuario se encuentra un problema puede entrar a consultar las preguntas frecuentes y posiblemente resolver su problema sin tener que esperar la visita de un técnico.

helpWare garantiza que la gestión de soporte se va a realizar en una forma ordenada y eficiente y coordina la actuación del personal técnico.

Similarmente, los reportes generados por helpWare permiten al supervisor de soporte encontrar los cuellos de botella en los procesos de soporte y también permiten encontrar computadoras, equipos o aplicaciones particularmente problemáticas.

helpWare eliminar el tiempo que se pierde típicamente esperando atención de personal de soporte sobre-cargado, mejorando la productividad de la empresa.