



Gestiona una mejor mesa de servicio

Empodera a tus agentes y empleados con una herramienta de mesa de ayuda e ITSM tan poderosa como intuitiva.



On-premises



Cloud



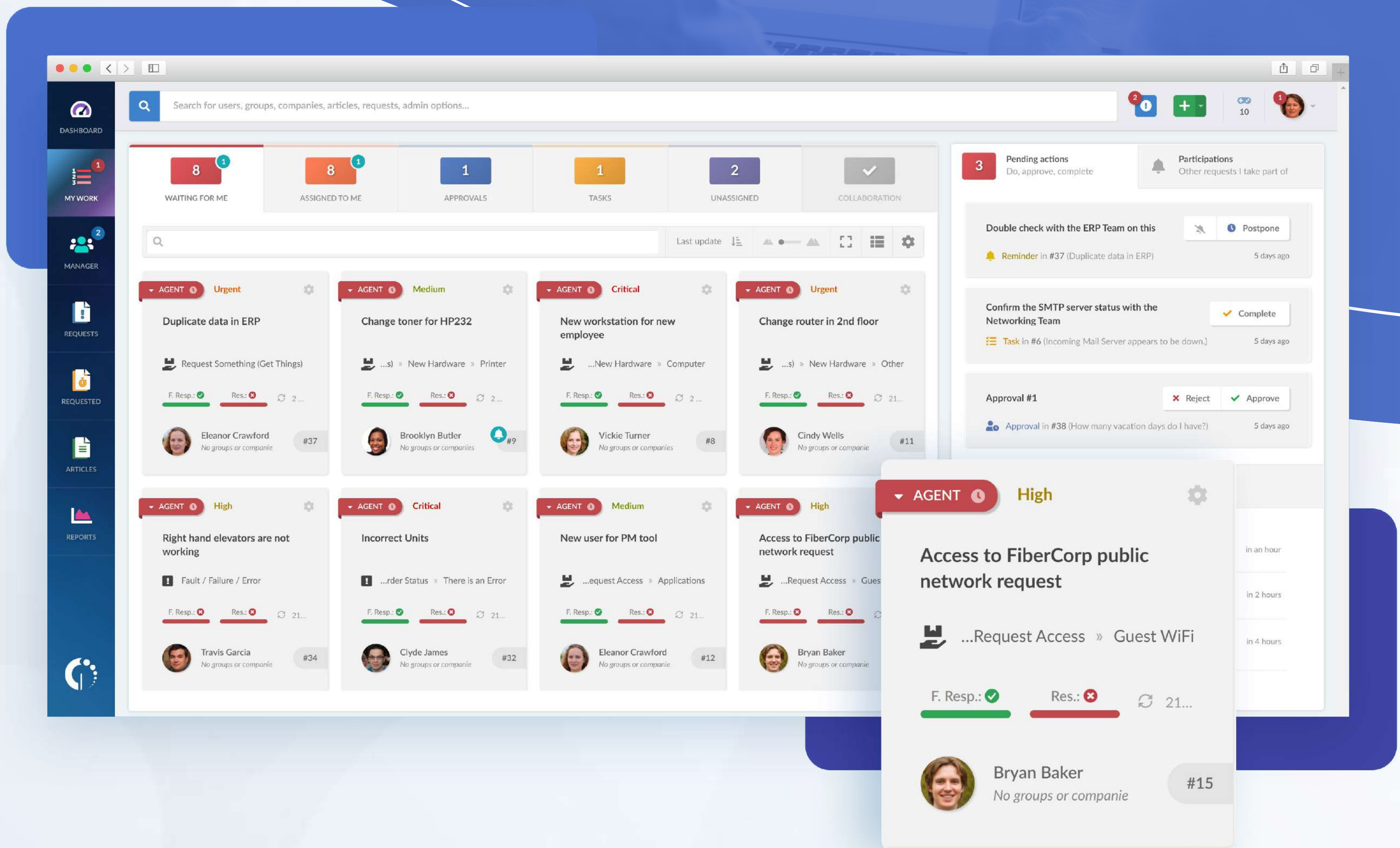
- Enterprise Service Desk
- Gestión de Tickets
- Portal de Autoservicio
- Workflows
- Alineación ITIL
- Soporte de pre y post-venta
- Integración con ITAM
- Reportes y Analítica Avanzadas

El motor de mesas de ayuda de las principales organizaciones



Brinda soporte excepcional

Una interfaz intuitiva de administración de tickets que permite a los agentes concentrarse en lo más importante, al organizar las solicitudes según prioridad, SLA y urgencia, ayudando a evitar cuellos de botella al resaltar las acciones que se pueden resolver con un solo clic.



Gestión de Tickets Intuitivo

Registra, administra e informa los problemas de IT que están afectando a la empresa y a su gente.

Notificaciones Inteligentes

Mantén a tus usuarios actualizados a través del portal de autoservicio o emails.

Colaboración Entre Usuarios

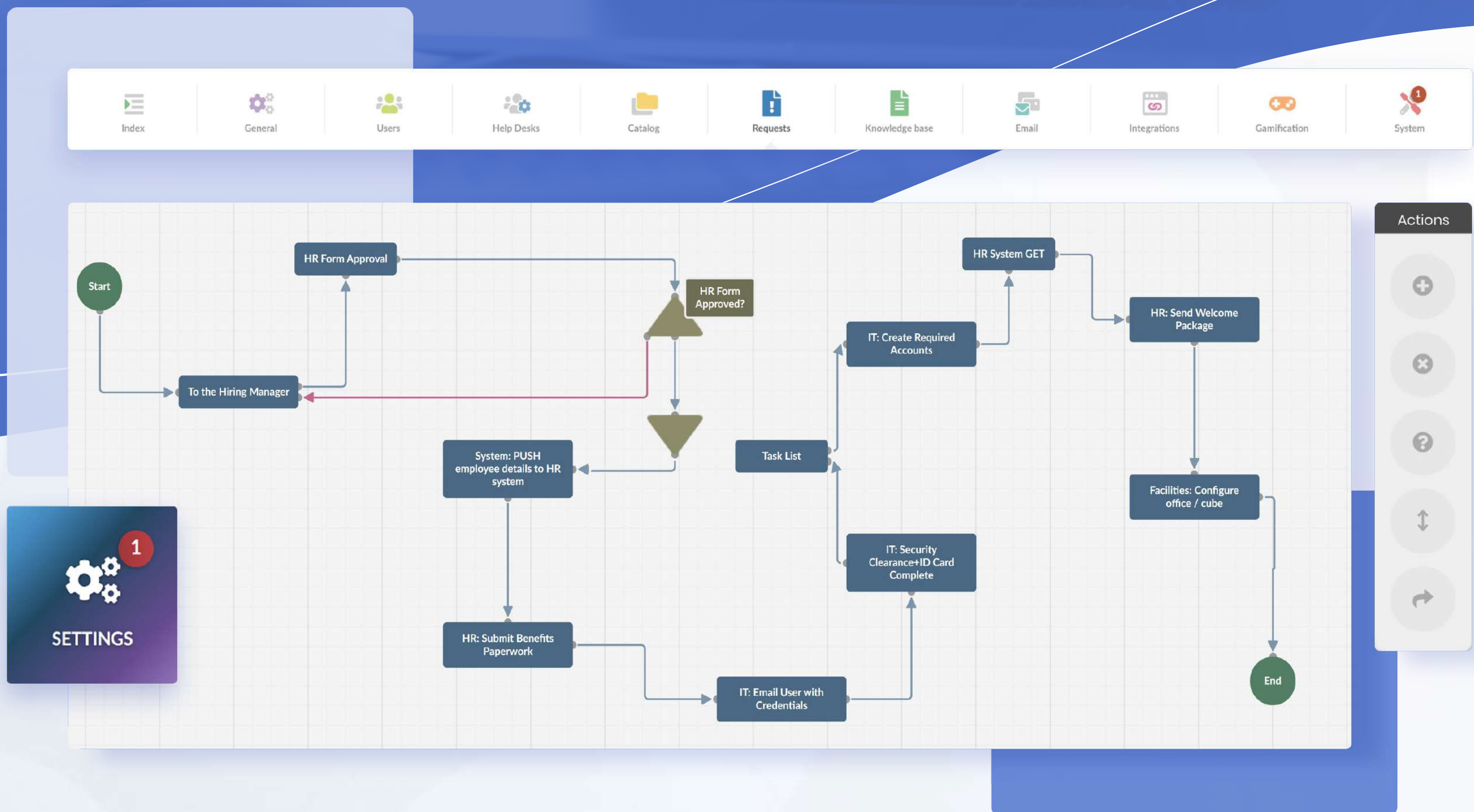
Escala los problemas al agente adecuado y solicita la autorización de otros usuarios, mientras mantienes un historial detallado de la solicitud.

Enterprise Service Management

Incrementa la eficiencia de la oferta de servicios en todas las áreas de la empresa mediante la difusión de la tecnología y las mejores prácticas de IT.

Mejora la productividad de las mesas de servicio

Aumente la eficiencia operativa de tu mesa de servicio, reduce los costos y mejora la experiencia del usuario final con capacidades de automatización, flujos de trabajo, gamificación y más...



Creador Visual de Workflows

Automatiza tus procesos utilizando un generador de flujos de trabajo intuitivo.

Smart Ticket Management

Dirige los tickets al mejor agente según el grupo de usuarios, la gravedad o el tipo de ticket.

SLAs

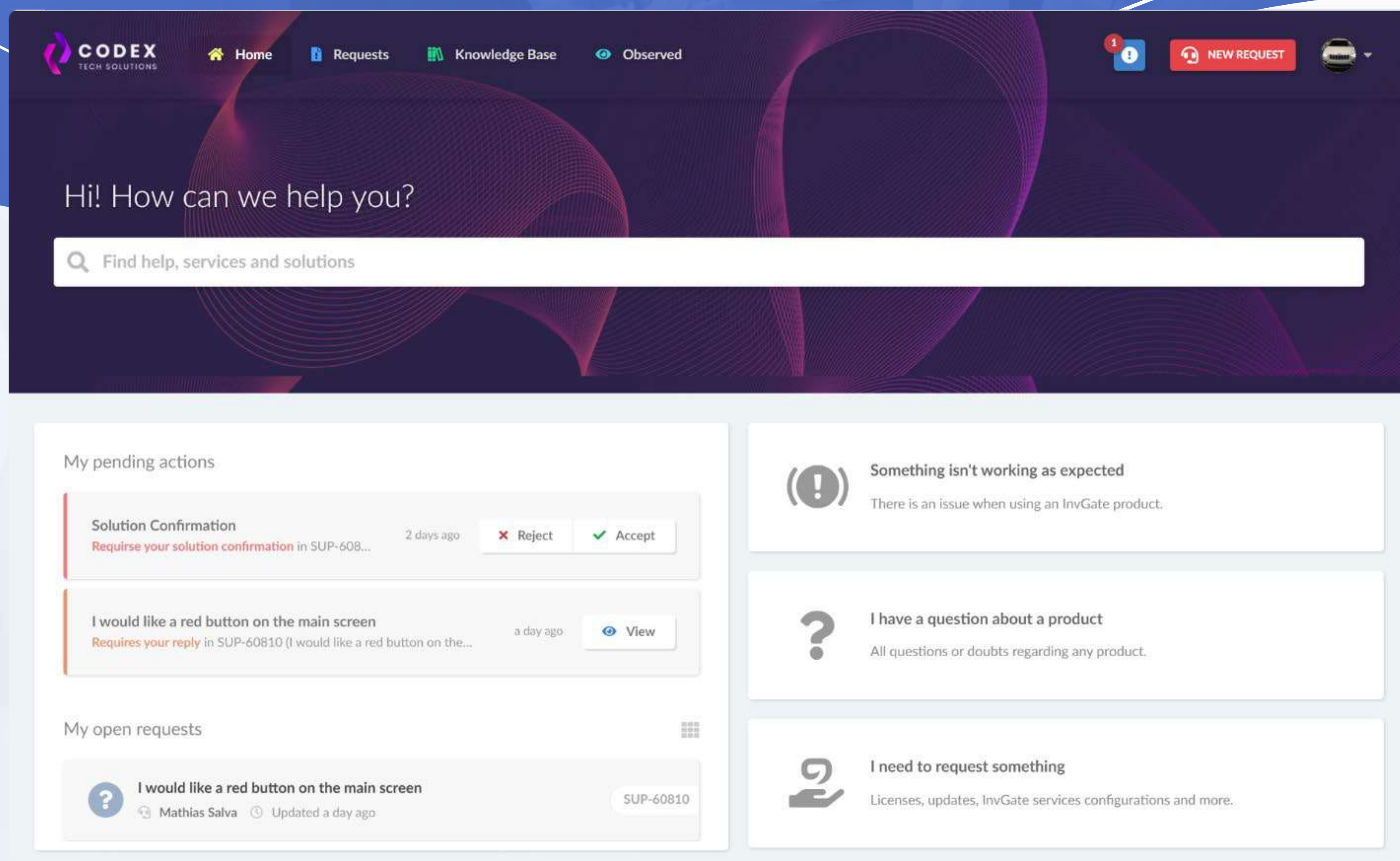
Alinea las prioridades de tu mesa de servicio con las necesidades del negocio.

Motiva a tus Agentes

Mejora la eficiencia de los agentes con herramientas de gamificación, tracking de tiempos y feedback de clientes.

Dale poder a tus usuarios

Mejora la eficiencia operativa del equipo de soporte, reduce los costos y mejora la experiencia del usuario final, con un portal de autoservicio totalmente personalizable con la identidad de tu marca para respaldar la gestión de problemas y solicitudes de los usuarios finales.



Portal de Autoservicio

Un portal de autoservicio atractivo y fácil de usar que la gente realmente querrá usar para resolver sus problemas.

Knowledge Base

Sugiere artículos útiles en tiempo real mientras se crea una nueva solicitud de servicio.

Catálogo de Servicios

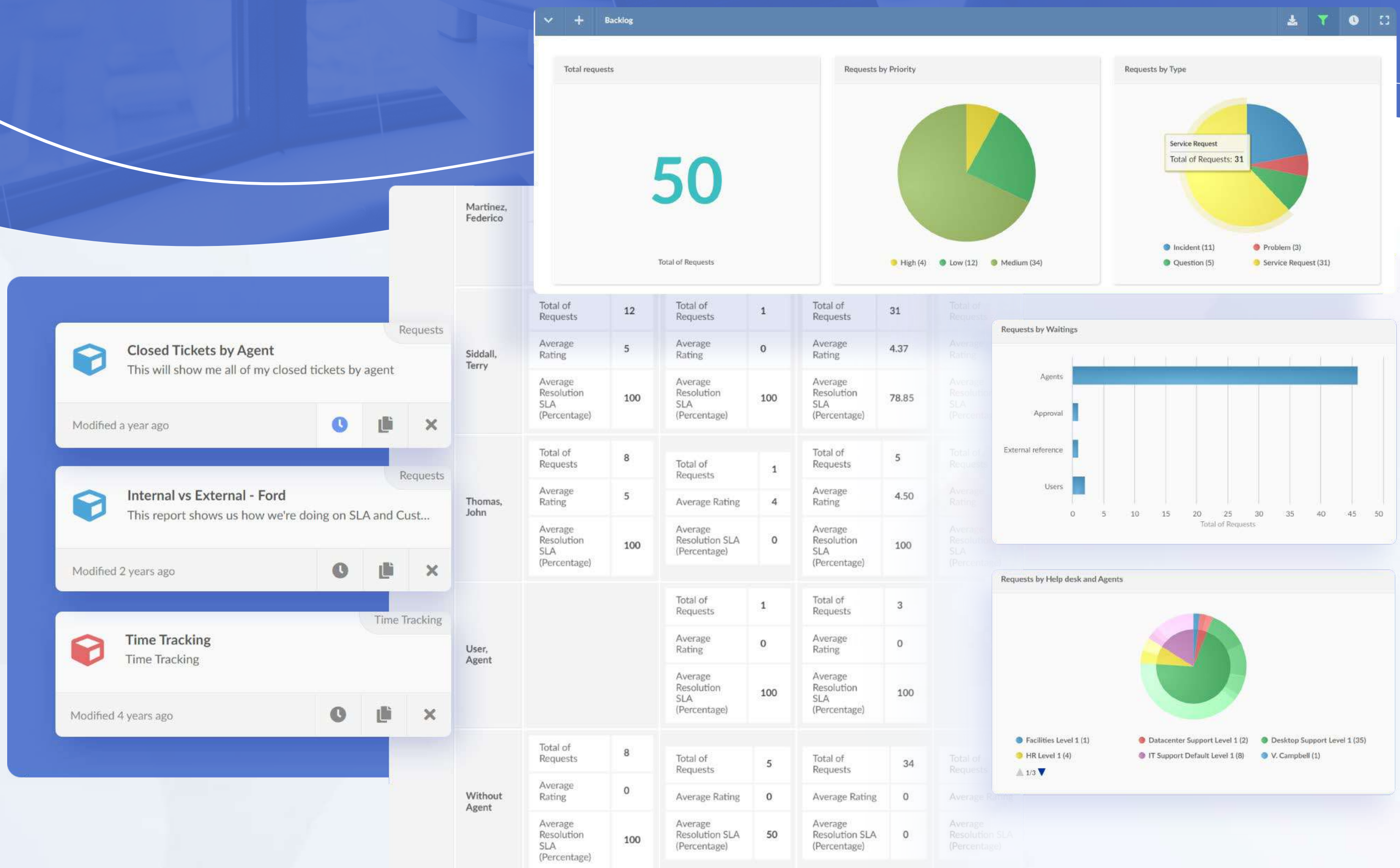
Organiza los servicios disponibles en detalle para mejorar la interacción del usuario con los departamentos de tu organización.

Información en tiempo real

Visualiza el estado de las solicitudes en tiempo real en el portal y como notificaciones en el buzón de correo.

Toma mejores decisiones

Brinda al personal de IT una mayor comprensión de su desempeño operativo y posibles oportunidades de mejora con un mejor acceso a los datos y la información que impulsan mejores decisiones y, a su vez, un mejor desempeño.



Resultados de Desempeño en Tiempo Real

Obtén la visibilidad que necesitas para impulsar la mejora de procesos en tu mesa de servicio, con información en tiempo real y una fácil personalización de informes.

Tableros a Medida

Visualiza los KPI y la información crítica para tu negocio y obtén una mejor comprensión de las áreas de éxito y las que necesitan mejoras.

Analítica Avanzada

Analiza el rendimiento operativo de tu mesa de servicio utilizando más de 150 métricas integradas con el cubo OLAP de InvGate.

Analítica Multidepartamental

Obtén la visibilidad que necesitas para una mejor gestión y control de tus operaciones.

Brinda un Soporte Excepcional

- Ticketing Management
- Notificaciones Inteligentes
- Colaboración entre Usuarios
- Enterprise Service Management

Mejora la Productividad de las Mesas de Servicio

- Flujos de trabajo
- Tareas Automatizadas
- Gestión inteligente de tickets
- SLAs
- Gamificación
- Time Tracking
- Feedback de clientes
- Gestión de Activos IT

Dale Poder a los Usuarios

- Portal de Autoservicio
- Knowledge Base
- Sugerencias Inteligentes
- Catálogo de Servicios
- Información en Tiempo Real

Mayor Usabilidad

- Single Sign-On
- Autenticación LDAP
- Interfaz multilingüe
- User Permissions
- Email Integrations

Toma Mejores Decisiones

- Datos de performance en tiempo real
- Tableros a Medida
- Reportes avanzados
- Analítica Multidepartamental

Mejores Prácticas

- Problem Management
- Change Management
- Incident Management
- Request Fulfillment

Elogiado por nuestros clientes

“El software de mesa de ayuda más flexible jamás escrito. Si puedes pensarlo, lo hará. Fácil de usar. Capacidad para crear varias divisiones en la mesa de ayuda para mantener separadas las solicitudes de servicio. Cubre todas nuestras necesidades. Gran producto.”



Jeffrey Uchtman

Network & Systems Administrator
Columbus Public School

“Un producto excepcional, intuitivo y fácil de usar con una excelente atención al cliente”.



Bryan VonDeylen

Service Delivery Manager
Neenah Joint School District

“Service Desk es un sistema de tickets que motiva e involucra a los usuarios. La facilidad de uso y la flexibilidad del producto, así como la excelente atención al cliente, fueron decisivos para elegir InvGate.”



Osman Kqiku

Service Delivery Manager
Frankfurt School of Finance and Management

“Excelente herramienta, fácil de usar y configurar. Nos ayudó a organizar nuestras mesas de ayuda y nuestro tiempo.”



Gustavo Carro

IT Administrator
Fleni Health Center



¿Quieres más información?
¡No hay problema!:

info@invgate.com
www.invgate.com/service-desk