

Mesa de ayuda

Ofrece atención oportuna y reduce tus tiempos de respuesta

NUESTROS PUNTOS FUERTES



Nuestra amplia experiencia permite ofrecer diversas soluciones de alto valor y a la medida de las necesidades de tu negocio, con el respaldo de una robusta infraestructura tecnológica, procesos bien definidos y personal capacitado.

Contamos con un portafolio completo orientado a las necesidades de tu negocio y tendencias del mercado.

Con nuestro servicio especializado de mesa de ayuda, podrás estar seguro de que tus clientes recibirán un servicio de alta calidad ; La profesionalización de la atención y nuestra capacidad de adaptación a las necesidades de nuestros clientes, son solo algunos de nuestros puntos fuertes.



Tecnología



Procesos (WP)



Personal profesional
Capacitado



Soluciones
a la medida



Consultoría

MÉTRICAS DE CALIDAD



Métricas de Eficiencia en línea.

Asociadas con la productividad del Contact Center por ejemplo: Promedio de manejo de llamadas (Average Handle Time - AHT), Promedio de duración de llamadas (Average Talk Time - ATT), Tiempo de trabajo posterior a la llamada (Alter Call Work Time - ACWT), Llamadas completadas por hora, etc.



Inteligencia de mercado.

Además de evaluar el trabajo de la llamada se obtiene información cualitativa del contenido de las conversaciones para clasificar categorías o temas de interés



Métricas de Calidad en el servicio.

Nocus 1a1 ofrece el monitoreo y grabación de llamadas para la satisfacción en el servicio, así como círculos de mejora continua y calidad para un constante crecimiento.



SLA's.

Relacionados con el servicio proporcionado y con la productividad. Pueden ser entre otras: velocidad de respuesta, tiempo en llamada, abandono, niveles de servicio, etc.

MESA DE AYUDA

Gestionamos y resolvemos los servicios de soporte para sus clientes internos o externos, ofrecemos una mesa de servicio con un único punto de contacto para generar, administrar, responder y monitorear todos los casos teniendo en cuenta las mejores prácticas de ITIL en gestión de servicios.



Asistencia permanente especializada



Gestión y control sobre sus solicitudes de soporte

Incidentes debidamente documentados



Monitoreo continuo de casos y de los activos asociados



Disminución en tiempos de respuesta a usuarios

Mesa de ayuda

Objetivos

- ✓ Atender todas las llamadas recibidas.
- ✓ Resolver un alto porcentaje en línea.
- ✓ Seguimiento en línea de los casos derivados.
- ✓ Reducir las llamadas recurrentes en el tiempo

Alcance

- ✓ Servicio
- ✓ Atención de reportes
- ✓ Políticas de uso
- ✓ Capacitación
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Anuncios
- ✓ Publicaciones



Función

- ✓ Proveemos a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelven y canalizan sus necesidades.

Beneficios

- ✓ Proveemos un número único de contacto donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas.
- ✓ Ofrecemos atención oportuna y solución a las necesidades de sus usuarios.
- ✓ Contamos con registro y control de todas las solicitudes que se presentan.

La solución integral para la gestión de procesos y servicios de soporte

Mesa de ayuda es una herramienta multiproyecto que permite gestionar diversos procesos de la empresa a través de una misma consola y brindar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios entre otros.



- ✓ Distribución de llamada automática (ACD). VoIP, tecnología de voz por Internet
- ✓ IVR, Contestador Automático e interactivo (Auto Attendant).
- ✓ Conferencia Múltiple y Mensajería unificada (UM).
- ✓ Manejo Avanzado de Llamada
- ✓ Grabación de Llamadas y Monitoreo
- ✓ Correo de Voz
- ✓ Marcador predictivo y Robot de llamadas
- ✓ Reportes Detallados.
- ✓ CTI Integración de llamadas y datos
- ✓ Capacidad Escalable
- ✓ Comunicaciones de voz y datos seguras
- ✓ Energía eléctrica ininterrumpida respaldada por generador
- ✓ Planes de Alta Disponibilidad para asegurar la recepción de llamadas y enlace a Internet.



Registro de solicitudes

Ofrecemos versatilidad para el registro y seguimiento de casos por parte del cliente, a través de la plataforma web de usuario final, permitiendo la autogestión de casos con la base de conocimientos o el registro de una nueva solicitud en la Mesa de Servicio.

Autenticación

Portal del Cliente

Bienvenido al centro de Coporte

¿Cómo podemos ayudarte?

Artículos
Consultar artículos que le pueden ayudar a resolver su caso.

Registrar Caso
Registrar su caso en línea o llamar a una respuesta.

Mis Casos
Haga un seguimiento de los casos registrados.

Noticias
del sector que le pueden interesar

Artículos
para resolver tu caso

Otros recursos

John Smith Cerrar Sesión

Noticias

Artículos

Otros recursos

Delégnos un mensaje

Portal web del cliente

Aplicación móvil

Con la aplicación para usuarios sus clientes finales podrán levantar solicitudes y visualizar el seguimiento de sus casos desde sus dispositivo móvil.



Tablet

Smart phone



Portal de usuario



Interfaz para usuarios finales:

- ✓ Muy intuitiva
- ✓ Respuesta rápida
- ✓ Múltiple funcionalidad

Enfocados 100% a la prestación de servicios

- ✓ Basada en procesos
- ✓ Base de conocimientos
- ✓ Pegar o subir referencias de documentos, fotos, etc

Manejo de multiproyectos o áreas/departamentos

¿Tiene alguna pregunta? Pregunte o ingrese un término o palabra aquí

Gestión Humana

Service Categoría Solicitar

Descripción
El área de gestión humana permite gestionar, analizar, medir y desarrollar la capacidad del capital humano, a través de procesos como reclutamiento.

Operación
El área de gestión humana permite gestionar, analizar, medir y desarrollar la capacidad del capital humano, a través de procesos como reclutamiento.

Gestión Humana
El área de gestión humana permite gestionar, analizar, medir y desarrollar la capacidad del capital humano, a través de procesos como reclutamiento.

Fondo de Empleados
El área de gestión humana permite gestionar, analizar, medir y desarrollar la capacidad del capital humano, a través de procesos como reclutamiento.

Finanzas y Contabilidad
El área de gestión humana permite gestionar, analizar, medir y desarrollar la capacidad del capital humano, a través de procesos como reclutamiento.

Para el usuario final es muy intuitiva

¿Tiene alguna pregunta? Pregunte o ingrese un término o palabra aquí

Gestión Humana

Service Categoría Solicitar

Gestión Humana
El área de gestión humana permite gestionar, analizar, medir y desarrollar la capacidad del capital humano, a través de procesos como reclutamiento.

Proceso de selección
Los procedimientos de selección de personal tienen como objetivo evaluar las características...

Hómina
Los procedimientos de selección de personal tienen como objetivo evaluar las características...

Capacitaciones
Los procedimientos de selección de personal tienen como objetivo evaluar las características...

Evaluación de desempeño
Los procedimientos de selección de personal tienen como objetivo evaluar...

Compensación
Los procedimientos de selección de personal tienen como objetivo evaluar las características...

Solicitud de soporte

¿Tiene alguna pregunta? Pregunte o ingrese un término o palabra aquí

Gestión Humana

Problemas con el rendimiento del equipo.

Descripción:

Hola les comento algo cuando yo instalé mi windows 7 en mi sistema sólo cargó el AMCI en el bios y cuando después instalé el windows 7 y me reconoció el disco duro y todo. Yo después instalé los drivers de la motherboard y ya todo bien. Después hice un RAID 0 y en esta ocasión no me reconoció los discos y ahí sí me tocó cargar el driver así como dicen arriba y todo bien.

Lo que quiero decir es que al windows 7 ya trae los drivers de AMCI integrados y no hace falta cargar el driver desde que reconoce el disco duro durante la instalación o estoy equivocado.

Por favor, agregue la información adicional para complementar el caso.

Cancelar **Crear Caso**

Portal totalmente personalizable

Tu logo va aquí

Portal del Cliente | Log In

Acceso anónimo

Registrar > **Acceder**

¿Olvidó su contraseña? >

Noticias del sector que te pueden interesar

- 03 JUN 2014** App Maker, el servicio de Google para crear aplicaciones. Analizamos qué es una startup y cuáles son las características que las definen frente a otras empresas de nueva creación. **VER MÁS**
- 03 JUN 2014** App Maker, el servicio de Google para crear aplicaciones. Analizamos qué es una startup y cuáles son las características que las definen frente a otras empresas de nueva creación. **VER MÁS**
- 03 JUN 2014** App Maker, el servicio de Google para crear aplicaciones. Analizamos qué es una startup y cuáles son las características que las definen frente a otras empresas de nueva creación. **VER MÁS**
- 03 JUN 2014** App Maker, el servicio de Google para crear aplicaciones. Analizamos qué es una startup y cuáles son las características que las definen frente a otras empresas de nueva creación. **VER MÁS**

Banners y noticias

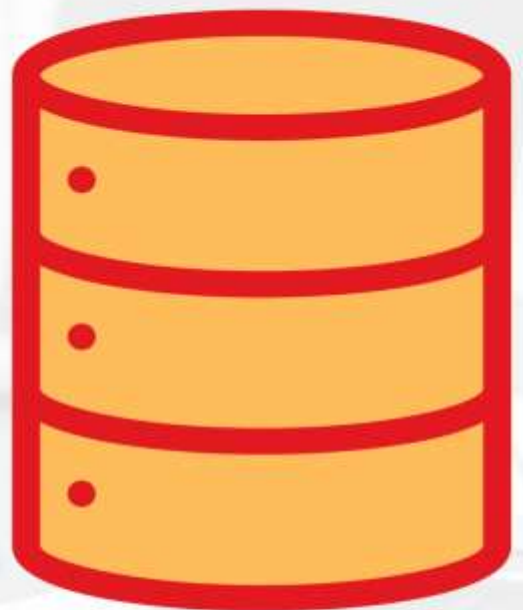
Informamos al usuario desde la consola web sobre eventualidades importantes, información de interés para el empleado y/o comunicados empresariales.



La información de tu empresa en un solo sitio

Obtén un panorama de la organización fácilmente gracias a la visibilidad entre tus activos, los incidentes y las causas que lo originan gracias a la integración con el directorio activo que brinda de manera rápida y actualizada toda la información de tus usuarios.

- ✓ Facilita el registro, almacenamiento y consulta de la información técnica generada en tu mesa de servicio.
- ✓ Reducción de solicitud y tiempos de soporte en la mesa de servicio.
- ✓ Mejore la calidad de los procesos de servicio y soporte.
- ✓ Respuesta inmediata a los problemas o preguntas más comunes que se presentan con su infraestructura a un bajo costo.
- ✓ Acceso a la información en línea de manera fácil y oportuna.



Contacto

- 🌐 www.nocus1a1.com.mx
- ✉ hola@nocus.com.mx
- 📞 Monterrey +52 81 5000 2500
- 📞 México +52 55 5955 0900

