



Mesa de ayuda (Helpdesk)

Punto único de contacto para la gestión de incidentes y requerimientos técnicos de los usuarios finales. Basado en el marco de trabajo ITIL, el servicio centraliza la resolución de fallas operativas para mantener la productividad.

¿Por qué elegirnos?



Reducción del tiempo de inactividad: agilizamos la continuidad operativa de tu empresa, minimizando interrupciones técnicas que afectan la productividad.



Optimización de costos y detección de riesgos, evitando que pequeños incidentes se conviertan en faltas críticas o gastos imprevistos para su empresa.



Atención personalizada: soluciones a tu medida, mediante soporte remoto o asistencia presencial cuando la situación lo requiera.

Especificaciones técnicas

- Soporte niveles N1, N2 y N3 (escalamiento especializado).
- Gestión de tickets mediante plataforma ITSM con trazabilidad total.
- Cumplimiento estricto de SLAs (tiempos de respuesta y resolución).
- Soporte multicanal: correo, teléfono y chat.