

technidata

Tecnología e Innovación en Datos



SOLUCIÓN MESA DE SERVICIO



estrecha comunicación con sus mercados

El éxito a largo plazo de cualquier empresa, depende en principio de desarrollar y mantener una estrecha comunicación con sus mercados y clientes externos o internos para satisfacer sus requerimientos de primera mano, otorgándoles un alto nivel de servicio, recibiendo sus quejas o promoviendo nuevos productos.

Dentro de la organización, los procesos y sistemas de información que apoyan en la comunicación con los clientes, se convierten en una herramienta clave en la búsqueda por lograr cada vez un mayor acercamiento con su mercado.

PROPUESTA DE VALOR

En TECHNIDATA contamos con una amplia experiencia en el desarrollo e implementación de soluciones de mesa de servicio de acuerdo a cada necesidad. Sabemos que contar con agentes para promover productos, tomar una queja o solucionar la problemática de un cliente, debe ser mucho más que atender una llamada, interactuar a través de una ventana de chat o responder un correo electrónico.

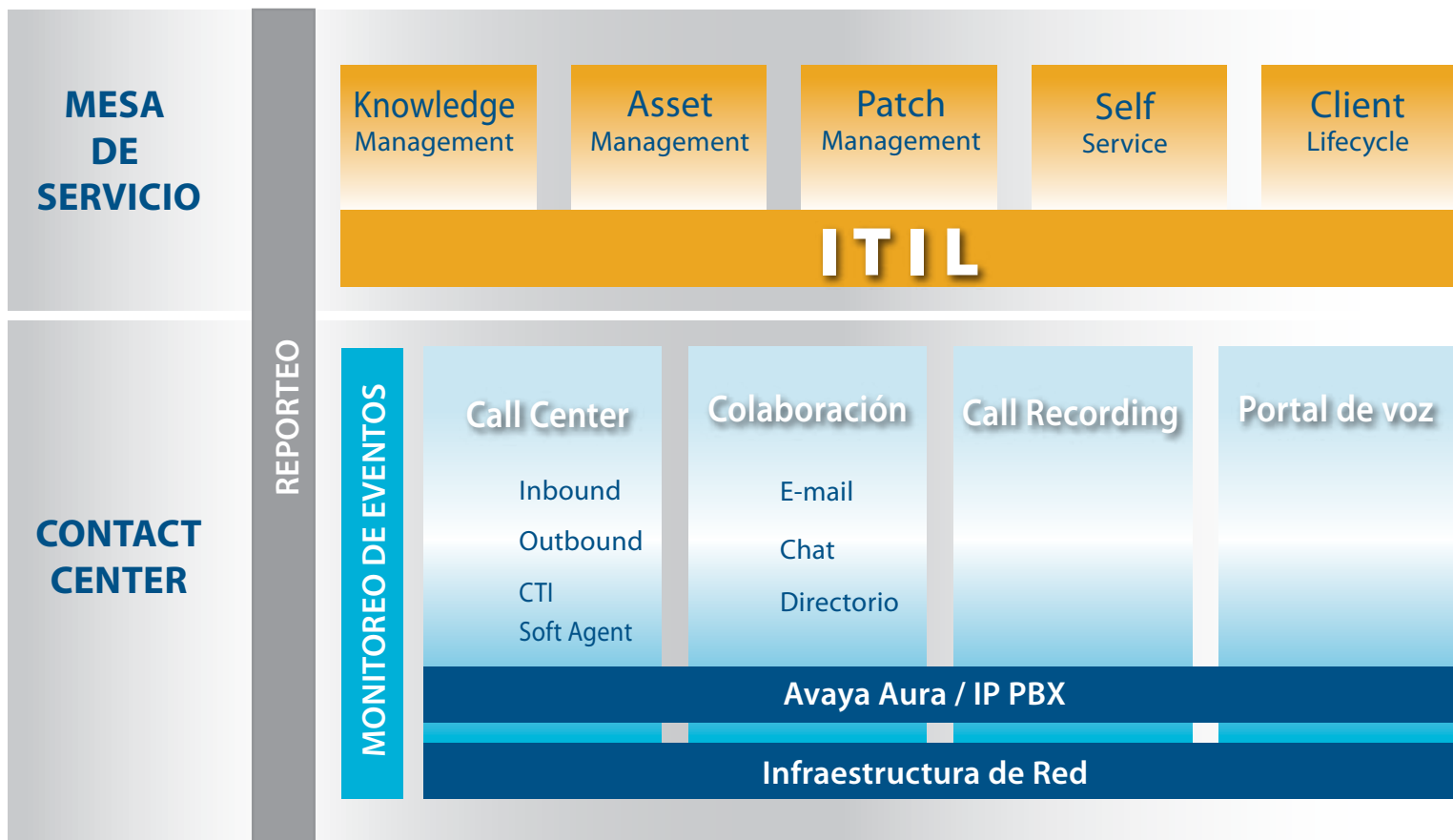
Apoyamos a las empresas a establecer y operar mesas de servicio que son una extensión de la estrategia de atención a sus clientes externos e internos.



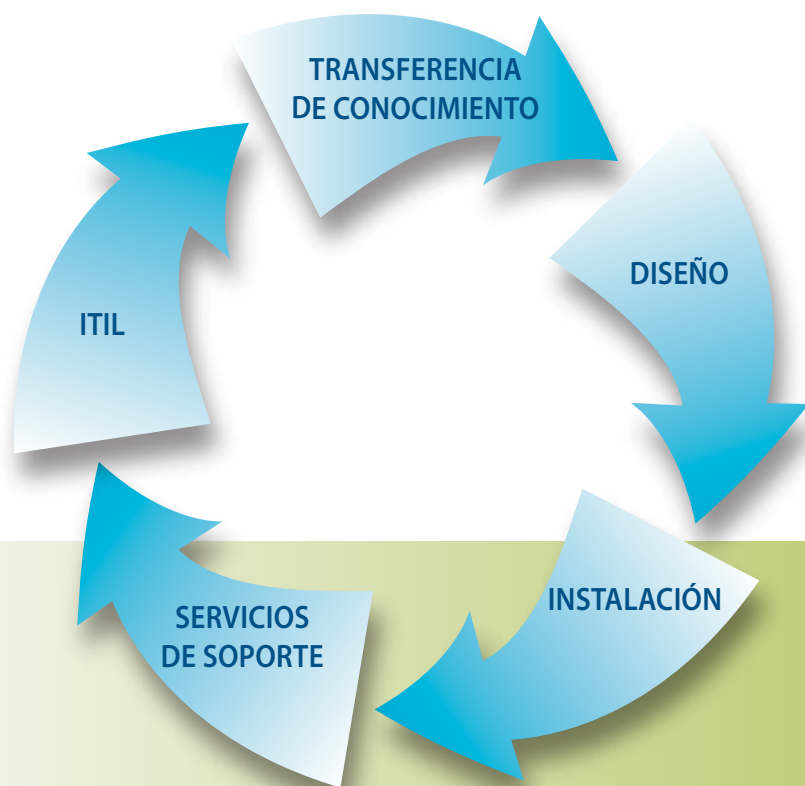
Habilitamos en línea la información del estado de la mesa de servicio, para apoyar ágilmente la toma de decisiones en caso de cualquier mejora en el servicio

Los beneficios de la Mesa de Servicio para su negocio son:

- **Mesa de Servicio basada en procesos de ITIL.**
- **Alineación de los niveles de servicio definidos, con la estrategia del negocio,** contribuyendo directamente en el logro de las metas de la organización.
- **Apoyo en la rápida toma de decisiones, a través de la notificación de alarmas automatizadas, de acuerdo a los umbrales de operación definidos.** Los responsables de la mesa de servicio, conocerán de primera mano el estado del funcionamiento de la operación con cortes mensuales, semanales, diarios e inclusive por hora.
- **Integración del proyecto en modalidad llave en mano.** Desde las labores de análisis y definición de la estrategia de la mesa de servicio, personalizamos la integración de todos los elementos de un centro de contacto, generamos la labor consultiva del desarrollo o adaptación de sus procesos y capacitamos a su personal.
- **Incremento en su eficiencia operativa,** ya que a través de la implementación de una mesa de servicio interno, habilitará un punto de contacto único para atender todos los requerimientos de sus colaboradores.



Soluciones para todo el Ciclo de Operación



Vamos más allá de integrar la solución de Mesa de Servicio, para extender el alcance de nuestras soluciones a todo su ciclo de operación. Desde los servicios asociados con diseño de la solución, instalación y soporte, hasta servicios de consultoría y transferencia de conocimiento en ITIL

Historia de éxito – Iniciativa Enciclomedia de la Secretaría de Educación Pública

Enciclomedia surgió a partir del esfuerzo de la SEP, con la intención de proporcionar acceso a las escuelas de educación básica al conocimiento, con el apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones. En una primera etapa, la SEP con el apoyo del ILCE (Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa), desarrolló el contenido digital para la enseñanza de 5° y 6° de primaria con distintos recursos audiovisuales e interactivos para ofrecer contenidos educativos multimedia. Este material es distribuido y utilizado en los equipos audiovisuales y de cómputo de las primarias públicas en todo el país, para apoyar en el proceso de desarrollar un aprendizaje más significativo por parte de los alumnos.

Technidata fue seleccionado por la Secretaría de Educación Pública para diseñar, instalar y operar La Mesa de Servicios y Control de Calidad Enciclomedia. Este recurso es un centro de contacto y de atención a usuarios que monitorea el correcto funcionamiento de los equipos mediante reportes de fallas. Su finalidad es brindar soluciones eficaces y oportunas a los problemas cotidianos que enfrentan los maestros frente a un grupo, así como conocer la calidad de los servicios ofrecidos por los distintos proveedores.

La Mesa de Servicio monitorea y controla la operación diaria de todas las aulas y emite 130 reportes y



estadísticas diarias de operación. Además, lleva a cabo inspecciones de calidad de servicio y administra todas las incidencias del conjunto de aulas. Continuamente Technidata ha cumplido con las elevadas exigencias operativas de la Mesa de Servicio, llegando al punto en el que actualmente opera de manera exitosa cien posiciones de la mesa de servicios con horario extendido para otorgar soporte a 125,000 aulas en todo el país. Durante el ciclo operativo del proyecto, se han excedido los objetivos de cobertura, tiempos promedio para la solución de problemas y calidad de atención a usuarios.

En **Technidata** sabemos que su atención está en el logro de las metas del negocio y es por eso que ofrecemos soluciones de tecnología de información, que le apoyarán como un instrumento de ventaja competitiva.

Con más de 10 años en el mercado,
contamos con experiencia probada en todo
el ciclo de vida de soluciones tecnológicas
que apoyan en el mejor desempeño
de los negocios