



TotemGuard

## **Negocios en los que es imprescindible tener una herramienta para ofrecer soporte online**



### Servicios HelpDesk

Según el Instituto de HelpDesk, "Un operador de soporte HelpDesk recibe una media de 107 llamadas semanales con un promedio de 5,5 minutos por llamada de primer nivel. El 61% de estas llamadas puede excederse hasta los 10 minutos".

La mayor parte de las solicitudes de soporte están relacionadas con problemas con aplicaciones y software. Esa es la razón por la NetSupport 24-7 además de permitir a los operadores responder a las solicitudes de soporte instantáneamente, realiza inventarios de hardware y software a tiempo real. Conociendo lo que está instalado en el PC del usuario, se reducen los tiempos de resolución y se garantiza que los operadores puedan hacer frente a más solicitudes en menos tiempo.

NetSupport 24-7 también recopila un registro de incidencias de todos los usuarios, que permite una resolución de problemas más eficaz. Conociendo el

historial de incidencias de un PC anteriores es posible determinar el problema con mayor rapidez.

Beneficios:

- > Reducir los tiempos
- > Diagnóstico preciso mediante el inventario de hardware y software a tiempo real
- > Historial de incidencias para cada usuario
- > Mejorar la calidad del soporte ofrecido
- > Mejorar la imagen y la percepción del servicio de helpdesk
- > Inmejorable retorno de la inversión a través de la mejora de la productividad y el aumento de la satisfacción de los usuarios

**"Un operador responde una media de 107 llamadas de soporte semanales"**

**NetSupport 24x7 permite reducir tiempos y mejorar la calidad del servicio ofrecido**

**TOTEMGUARD**

902 360 645

[www.totemguard.com](http://www.totemguard.com)

[info@totemguard.com](mailto:info@totemguard.com)



TotemGuard

## **Negocios en los que es imprescindible tener una herramienta para ofrecer soporte online**

### Vendedores de hardware y software

Agregar valor mediante el servicio. Como la competencia aumenta, muchos proveedores de hardware y software obtienen pocos márgenes del producto físico que han comercializado. La ventaja competitiva y, por tanto, la maximización de la rentabilidad, se crea a través del soporte a las soluciones proporcionadas.

NetSupport 24-7 permite ofrecer soporte y acceso remoto cuando los usuarios lo necesitan. Con un simple clic, los usuarios pueden chatear con los operadores, solicitar y recibir soporte. Finalmente los usuarios vuelven a su trabajo sin ningún cambio detectable en el estado del su PC.

Beneficios:

- > Añade valor a su oferta de soporte
- > Ofrece comunicación instantánea con los usuarios
- > Ofrece un historial de incidencias de usuario inmediato
- > Reduce el tiempo de inactividad de los sistemas críticos y las aplicaciones
- > Logra un inmejorable retorno de la inversión a través de la mejora de la productividad y el aumento de la satisfacción de los usuarios.

### Consultores TI

Cada organización, ya sea grande o pequeña, depende de su infraestructura de TI para seguir siendo eficiente y competitiva.

Sin embargo, a las pequeñas y medianas empresas a menudo les resulta difícil justificar una herramienta de soporte TI de manera permanente.

Aunque se reconoce la necesidad de ofrecer soporte remoto a la base de clientes, muchos consultores son reacios a adquirir una solución de soporte, puesto que es difícil predecir cuál será su uso real. Del mismo modo, muchos clientes no desean tener una aplicación cliente en sus equipos instalada permanentemente.

Es por eso que con NetSupport 24-7 es posible ofrecer soporte remoto a su base de clientes en el momento preciso en que lo necesitan. La herramienta está totalmente basada en web y no requiere instalación previa de ningún software.

Además, usted sólo paga en función de los niveles de uso reales. No sólo va a mejorar la calidad de servicio que actualmente ofrece a su base de clientes, sino que además reducirá costes

Beneficios:

- > Mejora de la calidad de soporte a sus clientes, pero con menor TCO
- > Prestar soporte en tiempo real con resolución de problemas más rápida
- > La mejora de la satisfacción del cliente su lealtad
- > Software no instalado permanentemente en los PCs de sus clientes
- > Planes de pago flexibles basados en los niveles de uso real

**TOTEMGUARD**

902 360 645

[www.totemguard.com](http://www.totemguard.com)

[info@totemguard.com](mailto:info@totemguard.com)



TotemGuard

## **Negocios en los que es imprescindible tener una herramienta para ofrecer soporte online**

### Servicios subcontratados

Cada vez más organizaciones utilizan empresas externas para que se responsabilicen de algunas de sus tareas TI.

Aquí, la monitorización remota y las tecnologías de gestión de redes son esenciales para asegurar que los sistemas críticos estén disponibles cuando se necesiten más.

Con los pagos flexibles de NetSupport 24-7 los socios outsourcing pueden ofrecer sus servicios de soporte instantáneo a sus clientes, dando lugar a cuotas mensuales predecibles y una reducción general de los gastos de personal de TI.

Además, no hay necesidad de pre-instalación de software. Un cliente dinámico es enviado automáticamente al usuario y sólo permanecerá instalado durante la sesión de soporte. Al finalizar, este "cliente" se elimina de forma automática.

Posteriormente se genera y registra un resumen de incidencias que confirma los detalles concretos de la llamada y de las medidas adoptadas.

Beneficios:

- > Mejorar la calidad de servicio y soporte que ofrece
- > Eliminar la necesidad desplazamientos costosos que consumen mucho tiempo
- > Planes de pago flexibles que permiten predecir los costes mensuales
- > Estado del operador configurable
- > Encuestas de salida para evaluar el ratio de satisfacción del cliente

**NetSupport 24x7 no necesita instalarse en los PCs de sus clientes**

**Pruebe la versión de evaluación NetSupport 24x7 durante 14 días gratis:**

> *Descargar NetSupport 24x7*

**TOTEMGUARD**

902 360 645

[www.totemguard.com](http://www.totemguard.com)

[info@totemguard.com](mailto:info@totemguard.com)