

XenturionIT

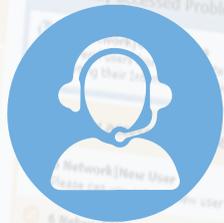
Tu confianza es nuestro éxito

# Xenturion HelpDesk

La atención al cliente interno es la base del éxito de cada empresa

# Xenturion HelpDesk

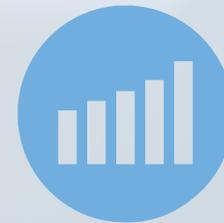
Nuestro servicio ayuda a “hacerle la vida fácil” a los usuarios de TI.



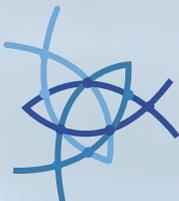
Agentes de Mesa  
de Ayuda certificados



Alertas automáticas y  
escalamiento de tickets



Indicadores de  
Desempeño  
en tiempo real



# ¿Cómo funciona?



- Las llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes instantáneos de los usuarios de TI, son enviados a nuestro Centro de Contacto, en donde son atendidas por Agentes Certificados.
- Nuestros agentes registran la solicitud e inician la atención del usuario de inmediato.
- Nuestros Supervisores vigilan, en todo momento, la calidad de la atención.



# Valor Diferenciador de Xenturion HelpDesk

- El arranque del servicio es más rápido.
- Incluye Procesos ITIL.
- Acceder a una mesa de servicios profesional.
- Asistencia multicanal.
- Filosofía de solución en la primer llamada.
- Se aplican encuestas de satisfacción.
- Herramientas de seguimiento de tickets y asistencia remota incluidas.
- Visibilidad absoluta de la calidad del servicio con indicadores en tiempo real.
- Agentes de Mesa de ayuda empáticos y certificados en las mejores prácticas ITIL.



# Alcance general

Cualquiera de nuestros servicios incluyen:

- Recibir y registrar reportes de fallas o solicitudes de ayuda en nuestro sistema de seguimiento de tickets.
- Asignar número de ticket, diagnosticar, clasificar y determinar prioridad.
- Brindar soporte de primer nivel.
- Asistencia remota con nuestras herramientas de soporte
- Escalar tickets a segundo y tercer nivel, cuando sea necesario, y dar seguimiento a la solución.
- Cerrar tickets.
- Verificar que la solución sea satisfactoria.
- Enviar de notificaciones automáticas a los involucrados, durante todo el ciclo de vida del ticket.
- Aplicar encuestas de satisfacción.
- Proporcionar estadísticas y reportes del nivel de servicio.



# HelpDesk Básico



Lunes a viernes  
8:00 a.m. a 18:00 p.m.



Soporte  
on site



Soporte remoto  
de primer nivel (\*)

(\*) Sistemas Operativos Windows y Mac OS X.

- Suite Microsoft Office.
- Acrobat Reader y Writer.
- Clientes de comunicaciones unificadas: Skype, Webex, etc.
- Navegadores Web y herramientas comunes.



# HelpDesk Avanzado



Servicio  
24 x 7 x 365



Soporte en  
infraestructura



Soporte a la medida  
para aplicaciones (\*)

(\*) (con previo entrenamiento para nuestros agentes por parte de su empresa)

- ERP
- BI
- Portales SharePoint
- CRM
- TPV
- Etcétera

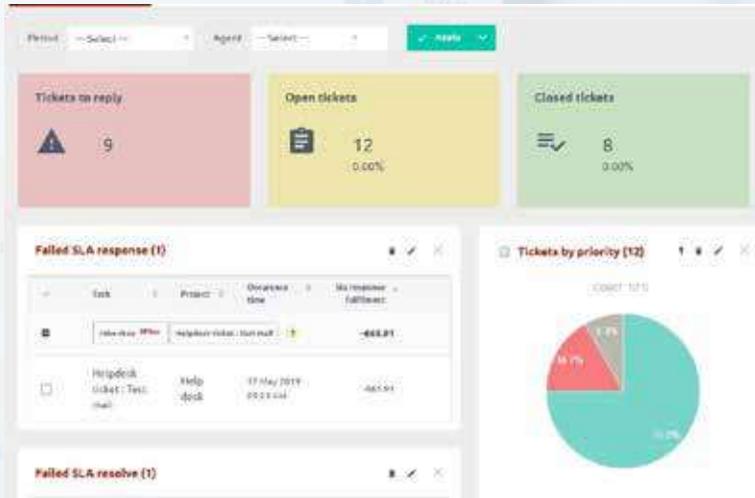


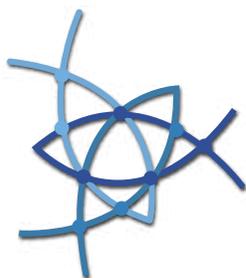
# ¿Por qué contratarnos?

- Ayuda a madurar los procesos de Gestión de TI.
- Incorpora la mejor tecnología de Centro de Contactos:
  - Múltiples canales de contacto integrados (teléfono, mensajería instantánea y correo electrónico)
  - Sistema de registro y seguimiento de tickets basada en ITIL.
  - Herramientas de asistencia remota.
  - Reportadores y tableros de control para visibilidad de KPI's.
- Soporte y gestión N3 en redes LAN, WAN y wifi, infraestructura de servidores, bases de datos y centros de cómputo.
- Provee información veraz y oportuna para la toma de decisiones, en materia de asistencia a usuarios.
- Su implementación es inmediata.



# Acceda en tiempo real a la información del estado de su Empresa

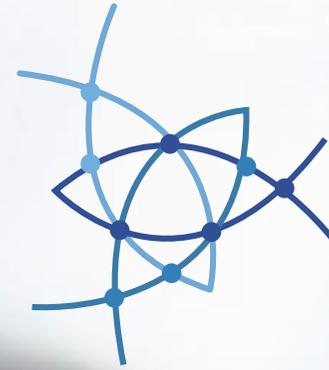




**XenturionIT**  
Tu confianza es nuestro éxito



**BASADO EN LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL  
SERVICES DESK INSTITUTE**



**XenturionIT**

Tu confianza es nuestro éxito

La Transformación Digital hace que la industria cambie a una velocidad nunca experimentada, la operación del día a día absorbe los recursos en actividades poco productivas, el servicio gestionado permite que las empresas descarguen la carga operativa en un tercero y focalicen sus esfuerzos en proyectos que le generen valor al negocio.

Ya son varios clientes que han confiado en XenturionIT con excelentes resultados tangibles a corto plazo, te invitamos a que seas parte de nuestro servicio y te beneficies inmediatamente de contar con un grupo de expertos comprometidos en ser parte de tu éxito.

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

✉ [solucionesit@xenturionit.com](mailto:solucionesit@xenturionit.com)

Dirección Guayaquil: Luque 204 y Pedro Carbo, Edificio Saenz 1er piso

Dirección Quito: Naciones Unidas E2 - 30 e Iñaquito, Edificio Metropolitan, Piso 16 oficina 601

☎ (04)2328580 | [in](https://www.linkedin.com/company/xenturionit) [f](https://www.facebook.com/xenturionit) [@](https://www.instagram.com/xenturionit) XenturionIT