GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Cómo elegir el Helpdesk adecuado para una empresa

Actualidad Empresarial | 06/03/2024 | 00:00

Elegir el Software de Helpdesk adecuado para una empresa es una decisión crucial que puede afectar significativamente la satisfacción del cliente, la eficiencia del equipo de soporte y la rentabilidad del negocio. Con tantas opciones disponibles en el mercado, puede ser difícil saber por dónde empezar.

En este artículo, se guía a través de los pasos clave para elegir el Helpdesk adecuado para la empresa:

Definir las necesidades

El primer paso es definir claramente las necesidades y expectativas. Preguntarse:

¿Qué tamaño tiene el equipo de soporte?

¿Cuántos tickets se reciben por mes?

¿Qué tipo de soporte se necesita ofrecer? (multicanal, omnicanal)

¿Qué funciones son imprescindibles? (sistema de tickets, base de conocimiento, gestión de SLA)

¿Cuál es el presupuesto?

Recomendación: Attendo es una solución que ofrece una amplia gama de funcionalidades, como un sistema de tickets, base de conocimiento, gestión de SLA, informes y análisis, automatización, etc.

Investigar las opciones disponibles

Principalmente, existen dos tipos de software:

Software on-premise: Se instala en los propios servidores. El alojamiento y el mantenimiento

corre a cargo propio. Además, se deberán escalar los servidores a medida que las necesidades cambien

Software SaaS: Se aloja en la nube y se accede a través de internet. Estas soluciones permiten olvidarse de instalaciones, mantenimiento y actualizaciones, adaptándose a la empresa sin importar su tamaño.

Considerar que canales se utilizarán

En la era digital, los clientes esperan poder interactuar con las empresas a través de una variedad de canales, como correo electrónico, teléfono, chat en vivo, WhatsApp y otras aplicaciones. Un Helpdesk omnicanal como attendo permite brindar soporte al cliente a través de todos estos canales, sin importar dónde o cómo se comuniquen con la empresa.

Tener en cuenta la escalabilidad

Helpdesk debe poder crecer con la empresa. Hay que asegurarse de que la solución que se elija sea escalable para adaptarse a las necesidades presentes y futuras.

Recomendación: Attendo es una solución escalable que puede adaptarse a las necesidades de empresas de todos los tamaños. Además, ofrece planes de precios flexibles para que se pueda elegir el que mejor se adapte al presupuesto.

Integraciones

El Helpdesk ideal se integra con otras herramientas que se utilizan, como el ERP o el gestor de mantenimiento, attendo facilita este aspecto, ya que incluye una gran variedad de soluciones como CRM, Gestor de Documentos, Gestor de Mantenimiento, lo que permite centralizar la gestión de la empresa en una única plataforma sin depender de integraciones.

Conclusión: Attendo, una gran solución de Helpdesk para la empresa

Elegir el Helpdesk adecuado es vital para la satisfacción del cliente, la eficiencia del equipo de soporte y la rentabilidad del negocio. Attendo ofrece una gran solución:

Asesoramiento experto

SaaS completo y flexible

Soporte omnicanal en todos los canales favoritos de los clientes

Escalabilidad para crecer

Centralización de la gestión con soluciones como CRM y Gestor de Documentos

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/231761-como-elegir-el-helpdesk-adecuado-para-una-empresa.htm