GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Attendo, el software para seguimiento de SLA

Actualidad Empresarial | 24/04/2024 | 00:00

En el entorno cada vez más competitivo y exigente de las tecnologías de la información, ha cobrado una gran importancia el concepto de acuerdo de nivel de servicio, mejor conocido como SLA.

Básicamente, se trata de documentos donde se especifican las condiciones del servicio prestado, incluyendo las responsabilidades de las partes, los estándares de calidad y las posibles soluciones ante incumplimientos.

Ahora bien, para cumplir con los SLA y dar respuestas oportunas ante las eventualidades, entran en juego múltiples aspectos.

Por ello, no solo es importante ofrecer SLA a los clientes, sino que también es crucial tener la capacidad de gestionar un gran volumen de acuerdos de manera eficiente. Por tal motivo, la opción más inteligente es contar con un software para seguimiento de SLA, como el que ofrece Attendo.

Importancia del SLA

Una de las razones por las que el SLA se ha convertido en una de las herramientas más importantes para todo tipo de proveedores de servicios es porque genera un entorno de confianza entre las partes.

Esto ocurre debido a que la garantía de cumplimiento de determinados estándares de calidad permite que los clientes tengan la certeza de que el proveedor está capacitado para ofrecer un servicio óptimo, además de estar comprometido a dar respuestas apropiadas si estos estándares no se cumplen.

Asimismo, la existencia del SLA sirve como garantía de que el contratista hace un seguimiento continuo de sus servicios, para aplicar los correctivos pertinentes, incluso antes de que se produzcan reclamaciones por parte del contratante.

Tecnología de vanguardia para evaluar el rendimiento de los servicios

Pero para que el cumplimiento del SLA esté 100 % asegurado, es vital disponer de las

herramientas tecnológicas más avanzadas y prácticas para el monitoreo y la gestión automatizada de múltiples acuerdos, así como para evaluar el rendimiento de los servicios.

En ese sentido, la posibilidad de integrar un software para seguimiento de SLA, como el diseñado por Attendo, ayuda a la empresa a tener un panorama claro acerca de si se están cumpliendo las expectativas de los clientes.

Esta herramienta también es fundamental para saber si es necesario mejorar en algunos aspectos, con el objetivo de aumentar el estándar de calidad y conocer cuáles son los puntos débiles y fuertes del servicio.

Por otra parte, cabe destacar que una de las cualidades de Attendo es que no solo ofrece una poderosa herramienta para la gestión y el cumplimiento de SLA, sino que también dispone de diversos módulos y funciones enfocadas en la atención al cliente, el mantenimiento, marketing, helpdesk, ingeniería y proyectos.

En definitiva, Attendo es un aliado perfecto para las empresas de distintos sectores que se dedican a la prestación de servicios y que están comprometidas con mantener elevados estándares de calidad y de satisfacción del cliente.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/236340-attendo-el-software-para-seguimiento-de-sla.htm