

**Bassher® Help Desk** es una solución Web que le permitirá llevar un control y seguimiento preciso y oportuno respecto a solicitudes sobre los tickets (incidencias o casos) que se generen en su operación día a día, ayudándolo a aumentar significativamente la satisfacción de sus clientes. Donde podrá registrar colaborar, analizar y asistir en la resolución de problemas de sus usuarios.

Diseñado para centros de llamadas, mesas de ayuda, centros de atención a clientes, soporte técnico, y demás áreas que den soporte tanto a clientes internos como externos.

#### **FUNCIONALIDAD:**

- Administración de servicios centralizada para incidentes, problemas y solicitudes de servicio.
- Acceso en cualquier momento y desde cualquier lugar.
- Levantamiento de tickets internos y externos, por tipo de canal (comercial, soporte, garantías, servicio al cliente, etc.).
- Identificación del origen de la incidencia.
- Asignación de responsable y seguimiento a respuestas.
- Acceso y consulta por perfil de usuario.
- Notificaciones vía correo electrónico:
  - Alta de tickets.
  - Actualización de tickets.
  - Cierre de tickets.
  - Reasignación de responsables.
- Indicadores
  - Tickets por estatus.
  - Tiempos de respuesta.
  - Estadísticas por tipo de incidencia.

#### **BENEFICIOS:**

- Generación de base de conocimiento (knowledge base).
- Incrementa los niveles de servicio.
- Mejora los tiempos de respuesta a sus clientes internos y externos.
- Mayor control y monitoreo de cumplimientos de compromisos adquiridos.
- Maximización de la eficacia en la reducción de tiempos de resolución y cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio.
- Fortalecimiento de la productividad de sus usuarios y reducción en costos de soporte y supervisión.
- Mejora continua mediante informes de tendencias, productividad y rendimiento.

## REQUERIMIENTOS:

### SERVIDOR:

#### Software:

- Sistema Operativo Microsoft Windows Server 2003 R2, con Service Pack (SP) 1 instalado o superior.
- IIS (Internet Information Server, incluido en sistemas operativos de servidor Windows 2003 o superior).
- Component Services (Microsoft Component Services incluido en sistemas operativos de servidor Windows 2003 o superior)
- Manejador de Base de Datos Microsoft SQL Server 2005.

#### Hardware:

- Procesador Intel Core Duo o superior a 2.4 Ghz.
- Memoria RAM @2GB.
- HD 4 GB de espacio para carga del proyecto + espacio en disco para almacenamiento de la base de datos y paginación.
- Tarjeta de RED 10/100/1000 con salida a internet o conectado a la LAN empresarial.

### CLIENTE:

#### Software:

- Sistema Operativo Windows XP
- Internet Explorer 6.0 o superior

#### Hardware:

- Intel 3 Ghz. o superior
- Memoria RAM 2 GB
- Tarjeta de RED 10/100/1000 con salida a internet o conectado a la LAN empresarial
- Espacio en Disco Duro de 1 GB

\*Los requerimientos varían de acuerdo al tamaño de la organización y usuarios concurrentes. Se incluye el servicio de dimensionamiento de la solución para adquisición del hardware y software requerido o reutilización del existente.

Consulte con nuestros especialistas. Podemos asesorarlo para identificar cuál es el sistema más conveniente para usted. Será un gusto para nosotros platicar con usted sobre nuestra empresa. Nuestras vías de comunicación están a su disposición, no dude en contactarnos si requiere una presentación ejecutiva de nuestros productos.

### Escoja el esquema comercial que más se adapte a sus necesidades:

#### Licenciamiento

El licenciamiento por servidor consiste en adquirir una licencia única para instalar el sistema en un servidor dentro de sus instalaciones.

#### On-Demand

En este esquema le permite a su empresa acceder a los beneficios de la tecnología, dejando en manos de proveedores expertos la gestión de la aplicación, soporte y respaldos tanto del sistema como de la base de datos. Sólo requiere tener acceso a internet.

**Ventas:**  
[ventas@bassher.com](mailto:ventas@bassher.com)

**Tels. 90 00 02 32**  
**53 35 06 59**

**Soporte:**  
[soporte@bassher.com](mailto:soporte@bassher.com)

**Dirección:**  
**Félix Cuevas 314 PH2, Col. Del Valle**  
**Delegación Benito Juárez, México D.F.**  
**C.P. 03200**

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