



Tracs

# Administración de Incidentes



**SaskTel**   
*International*





## TUS PROBLEMAS

Nunca antes ha sido tan importante asegurar que vuestra organización está trabajando eficientemente y tus clientes tanto internos como externos obtengan una atención y experiencia de calidad. Trouble tickets que no sean manejados con prontitud y correctamente pueden representar un gasto importante para vuestro negocio afectando negativamente la productividad, los ingresos y la satisfacción al cliente. Las empresas han llegado a un punto en la evolución de los altos niveles de servicio donde la adhesión al status es un riesgo demasiado alto. Cualquier Organización con un Help Desk o Mesa de Ayuda conoce perfectamente y sabe que necesita desarrollar un enfoque global e integrado para la garantizar y administrar un excelente nivel de Servicio .

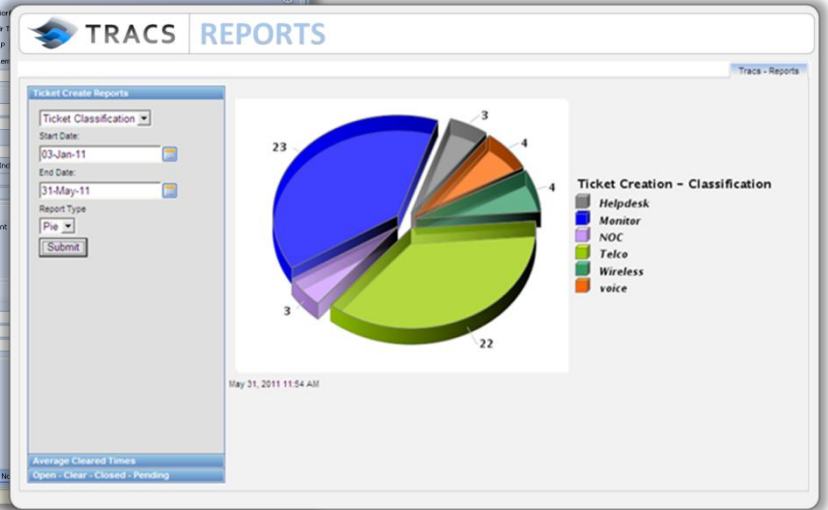
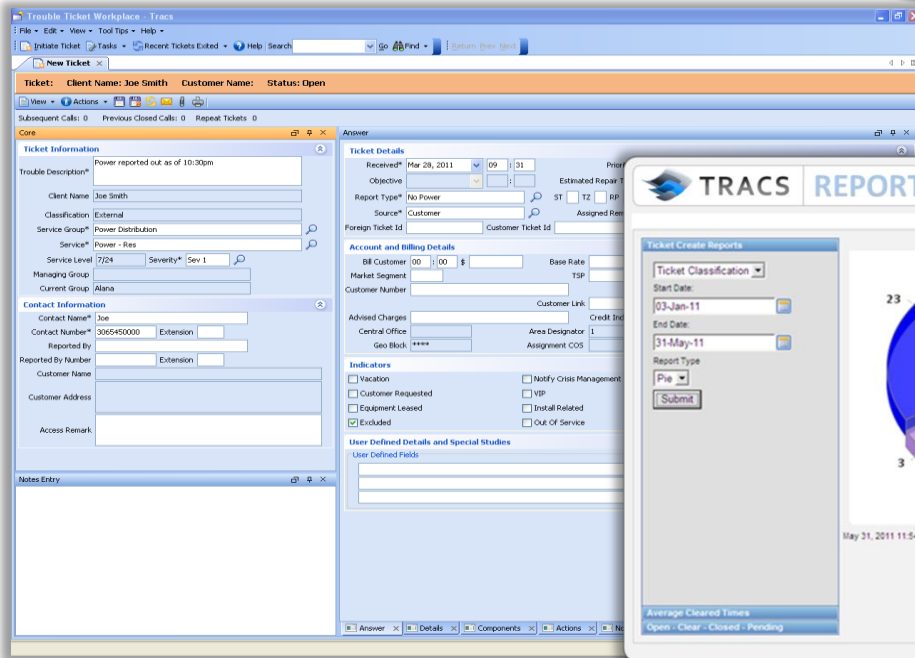
## NUESTRA SOLUCION

Las soluciones de SaskTel International: Service assurance y Administración de Incidentes aumenta significativamente la eficiencia de vuestras operaciones de reparación de servicios lo que permite la cración de relaciones duraderas con los clientes y la resolución rápida y eficaz de las incidencias (trouble tickets). TRACS accede a la información en forma inmediata, precisa y detallada para que se puedan resolver y administrar eficientemente los problemas, historial de reparaciones, tendencias, estadísticas. y patrones de reparación.

TRACS proporciona a vuestro negocio con las herramientas necesarias para administrar de manera óptima la resolución de incidentes convirtiendo el proceso de resolución de incidentes en una tarea fácil, eficiente y rápida. Help desks, Mesa de Ayuda y cualquier otro departamento que forma parte del proceso de resolución y administración de incidentes se optimiza y como cualquier evento puede ser seguido, monitoreado, inclusión de alarmas, escalado y reportado por cualquier persona que la organización requiera. TRACS es una solución empresarial para cualquier tipo de organización .

Con TRACS, aseguras vuestro mas valioso activo – tus clientes y los usuarios finales de vuestra solución reciban a tiempo una experiencia incomparable en terminos de calidad, atención y servicio.





# PUNTOS PRINCIPALES

**CONOZCA A SUS CLIENTES:** Acceso en tiempo real a todos los registros y ordenes de Servicio del Cliente, incluyendo el acceso a la información de todas las instalaciones realizadas, ordenes de servicio pendientes e historicas.

**SEA PROACTIVO:** Detección Automática de problemas de Instalación y actividades de planificación planificadas facilita la mejora en la gestión de llamadas. por problemas.

**OPTIMIZACION DE LAS OPERACIONES DEL CALL CENTER:** Reduciendo los gastos operativos con la rápida resolución de problemas y menor repetición de llamadas.. Asegurando la optimización de los servicios y sus activos.



**SIMPLE VISTA DEL CLIENTE:** Gestión de múltiples servicios con un escritorio único por medio de una solución de gestión de Incidentes con visión enterprise-wide.



**OPTIMIZACION DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO:** Asegurando la continua satisfacción de cliente a través de la resolución rápida de problemas y trouble tickets.



**REPORTES DINAMICOS Y MONITOREO:** Asegurando que los servicios criticos se encuentren funcionando de acuerdo con los mas altos standares de la industria.



**MINIMIZAR DAÑOS COLATERALES:** Deteccion temprana de la raiz del problema y retornar los servicios a los niveles normales de funcionamiento.

# QUIENES SOMOS

Reconocidos como Líderes globales y experimentados proveedores de Soluciones, SaskTel International ha asistido con éxito a clientes Internacionales a desarrollar, ampliar y expandir sus negocios y operaciones por más de 25 años. Desde soluciones de Software de vanguardia a Servicios de Consultoría, Administración de Proyectos y Servicios Profesionales, SaskTel International ayuda a las empresas globalmente en el logro de sus objetivos estratégicos y objetivos de negocios.

## SERVICIOS DE CONSULTORIA PROFESIONAL

El trabajo de SaskTel International no termina con la entrega del producto. Nosotros podemos ayudarte con la Implementación y puesta en marcha de la Solución, asistirte en la integración con la infraestructura existente, la provisión de Servicios Profesionales expertos, Soporte Técnico y Entrenamiento.

## CONTÁCTENOS

**Eduardo Erdini**  
Buenos Aires, Argentina

+54 11 4661 7331  
eduardo.erdini@sasktel.com



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

