

GesTor F1 Mesa de Mesas

Autor Administrador

martes, 12 de febrero de 2008

Modificado el martes, 12 de febrero de 2008

El Gestor F1 - MESA DE MESAS le permite:

- Atender, resolver y gestionar las diferentes ordenes de los clientes, actuando como ente centralizador de los diferentes requerimientos originados en las áreas y entidades relacionadas
- Resolver y coordinar la solución de problemas de clientes, pudiendo estos dividirse en comunes o de baja complejidad, los cuales deberán ser resueltos en un primer nivel y aquellos que requieren especialidad en su resolución, para estos actuara como coordinador en el registro, seguimiento de tiempos, niveles y calidad de atención.
- Actuar como elemento de coordinación entre los diferentes componentes de Negocio, áreas de servicio y áreas usuarias, definiendo responsabilidades de cada participante.
- Minimizar el tiempo y costo de atención en situaciones repetitivas con la formación de una base de conocimiento.
- Elaborar estadísticas sobre el rendimiento de cada una de las áreas del negocio con la finalidad de determinar sus debilidades y fortalezas.
- Determinar debilidades y/o identificar necesidades de capacitación y entrenamiento en las áreas usuarias al medir la frecuencia y tipo de requerimientos atendidos.
- Controlar todas las actividades del área basado en el concepto de Tablero de Mando Integral con indicadores de gestión extraídos directamente del sistema y presentados en forma de pantallas, reportes, estadísticas y otras formas.

Módulos:

Asignaciones de trabajo:

- Lista de asignaciones
- Carga de asignaciones

Administración de Usuarios:

- Añadir usuarios
- Lista de usuarios
- Lista de titulares

Ordenes de Trabajo:

- Lista de ordenes de trabajo
- Tipificación
- Riesgos operativos
- PMI - SAO (Panel de Mando Integral)

Administración del Sistema:

- Backup de la base de datos
- Boletín informativo
- Configuración del sistema
- Datos adicionales
- Telefonía móvilVer Requerimientos