



## INCIDENCIAS

El objetivo principal de la atención al cliente es medir los niveles de servicio y asegurar los tiempos de respuesta. **XML Process Gestión de Incidencias** es una solución integral que ayudará a tu departamento de soporte a medir, controlar y optimizar su trabajo.

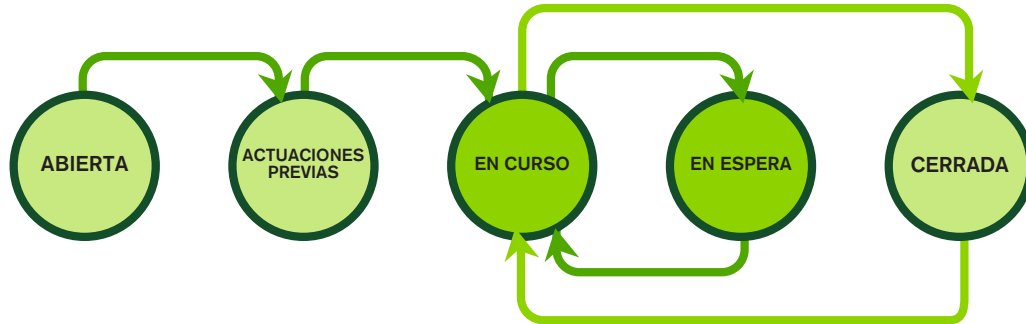
La herramienta te permitirá definir procesos diferentes, pudiendo asignar flujos de trabajo personalizados para cada tipo de incidencia.

**XML Process Gestión de Incidencias** dispone de un interfaz Web que permite a tus clientes crear tickets y consultar su estado en tiempo real.

Dispondrás de indicadores acerca de los tiempos de resolución así como de alertas cuando las incidencias no hayan sido atendidas dentro de los plazos acordados.



- Una solución integral que te permitirá realizar el seguimiento y control de las incidencias de tu organización según un proceso definido y personalizable. Mide los tiempos de respuesta y aumenta el grado de satisfacción de tus clientes.
- Ofrece información en tiempo real sobre la resolución y el estado de las incidencias a través de Internet y configura notificaciones automáticas por correo electrónico.



Con **XML Process Gestión de Incidencias** disfrutarás de las siguientes ventajas:

- › Flujos de trabajo personalizados por tipo de incidencia.
- › Motor de notificaciones.
- › Interfaz Web para la creación y seguimiento de tickets.
- › Indicadores y alertas automáticas.
- › Base de conocimiento para actuaciones previas.
- › Incidencias relacionadas.
- › Asignación de prioridades.
- › Multiempresa, multidepartamento, multiidioma.
- › Imputación de horas de trabajo, análisis de costes y eficacia de recursos.
- › Almacenamiento de documentos asociados.
- › Cuestionarios de satisfacción.

**XML Process Gestión de Incidencias** permite determinar actuaciones previas, facilitando el trabajo de los operadores y soportando una base de conocimientos para ofrecer una respuesta rápida ante problemas comunes. Además podrás relacionar incidencias entre sí para permitir una mayor trazabilidad del proceso.

Al dar de alta una incidencia, **XML Process Gestión de Incidencias** permite al operador especificar una prioridad en función del grado de urgencia de la misma. Además, el sistema es capaz de controlar las incidencias de varias empresas y departamentos simultáneamente.

Es posible imputar horas de trabajo a cada actuación. De esta manera podrás obtener informes personalizados que te permitirán analizar los costes del servicio y la eficacia de los recursos.

El sistema dispone de un completo motor de notificaciones configurable para generar avisos por correo electrónico basados en plantillas, que enviará a operadores y clientes, incluso en diferentes idiomas, en función de la configuración particular de cada usuario. Las notificaciones pueden ser programadas para enviarse ante cualquier evento: nuevas incidencias, tiempos excedidos, asignación de tareas, cambio de departamento, etc. y pueden llevar adjunto cualquier archivo o información pertinente.

Podrás almacenar todo tipo de documentos asociados a cada incidencia. De esta manera se dispone de toda la información centralizada y se facilita el seguimiento y la resolución.

**XML Process Gestión de Incidencias** permite recoger información acerca de la satisfacción del cliente, mediante cuestionarios personalizados generados de forma automática a la resolución de cada incidencia.

Visita [www.xmlprocess.com](http://www.xmlprocess.com) para obtener más información sobre como **XML Process** puede ayudarte a potenciar tu empresa.