

User Support Desk | Asistencia Técnica a Usuarios

Un servicio extendido que provee soporte superior y recursos para sus empleados

A la larga, el éxito de su administración de viajes y gastos está en las manos de sus empleados y si ellos no cuentan con el soporte necesario y en el momento que lo necesitan, es probable que abandonen la solución. Niveles de adopción bajo llevan a una inconformidad, gastos fuera de las políticas y sin mencionar datos insuficientes para generar reportes. Para asegurar una satisfacción alta de los empleados y llevarlos a una buena adopción de la solución, muchas organizaciones aumentan el estándar en el soporte administrativo esto está incluido con las soluciones de Concur con un nivel personalizado de servicio de soporte extendido a sus empleados. Con un servicio de Asistencia Técnica, Concur ayudará a que sus empleados estén tranquilos al obtener el soporte que necesitan, 24x7.

¿Qué es la Asistencia Técnica a Usuarios?

La Asistencia Técnica a Usuarios provee soporte suplementario directamente a sus empleados. Concur actúa como el primer punto de contacto vía teléfono o correo electrónico. Cualquiera de sus empleados pueden usar este servicio para contactar a Concur y realizar una pregunta, pedir servicio o cualquier imprevisto relacionado con cualquier solución de Concur. Sus empleados también pueden usar el servicio para obtener ayuda y poder realizar una tarea. Los representantes que proveen soporte directo se familiarizarán con la configuración de su sistema y capacidades alrededor de sus reglas y políticas corporativas.

¿Cómo puede ayudar la Asistencia Técnica a Usuarios?

Cuando usted provee soporte a toda su organización a veces requiere tiempo y recursos intensos y es probable que su organización no esté completamente preparada para manejarlo. La Asistencia Técnica a Usuarios le elimina la necesidad y adquiere el problema así usted lo deja en manos de expertos. Algunos de los retos que Concur enfrenta con los clientes que requieren soporte a sus empleados se encuentran:

- Falta de recursos o habilidades para cubrir el perfil de Administrador de Concur y proveer un soporte de alta calidad 24x7 a sus empleados.
- La necesidad de asistencia inmediata, sin la espera de tiempo que requiere un administrador del sistema en obtener experiencia en las capacidades del sistema y políticas de la empresa.

¿Cómo funciona la Asistencia Técnica a Usuarios?

La Asistencia Técnica a Usuarios provee recursos de conocimiento a sus empleados respecto a los procesos de negocio, administrativos y necesidades técnicas relacionadas a su solución de Concur. Cuando sus empleados contactan a los expertos de Concur, ellos hablarán con alguien que esta

familiarizado con la configuración de su solución – la cual está basada en las políticas de su empresa. Mientras que la Asistencia Técnica a Usuarios provee asistencia diaria en tareas administrativas, los profesionales en soporte de Concur también son responsables en analizar el desempeño del servicio y resolver cualquier problema relacionado con el sistema que los empleados estén reportando.

El objetivo de este servicio es proveer asistencia puntal a los empleados. En un incidente el caso debe ser ingresado, y los profesionales en soporte de Concur documentarán el problema y trabajarán con otros equipos dentro de Concur para resolver su problema, actualizando y notificando hasta la resolución.

Adicional, para estar siempre disponibles, la Asistencia Técnica a Usuarios provee un reporte mensual sobre indicadores de rendimiento acordado, cuántos casos abiertos y resueltos de soporte, cantidad de contactos asistidos y métricas en tiempo de respuesta.

Los profesionales en soporte de Concur pueden asistir a sus empleados en los siguientes idiomas: Español, Inglés, Francés y Alemán.

Los beneficios

Sus empleados requieren respuestas rápidas cuando tienen alguna pregunta acerca del uso de las aplicaciones de Concur mientras están organizando un viaje y manejando sus gastos. Aunque sea una simple pregunta acerca de cómo ingresar al sistema correcto, dudas sobre el estatus de un viaje o de un informe de gastos, o una pregunta acerca de qué hacer a continuación, la Asistencia Técnica a Usuarios asistirá a sus empleados y los mantendrá a todos productivos.

Acerca de Concur

Concur es líder en Soluciones de Administración de Viajes y Gastos. Concur ayuda a compañías y empleados a controlar gastos y ahorrar tiempo por medio de soluciones adaptables basadas en Web y Móviles.

Torre Corporativo Nápoles Insurgentes Sur 863
7o. Piso Col. Nápoles B. Juárez 03810 México
Teléfono sin costo desde México 001-877-808-9647

Conozca más en www.concur.com.mx