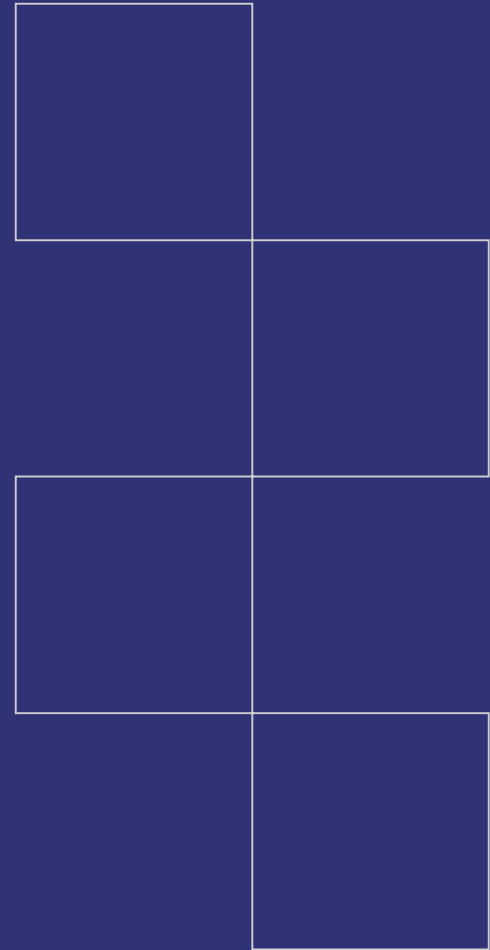


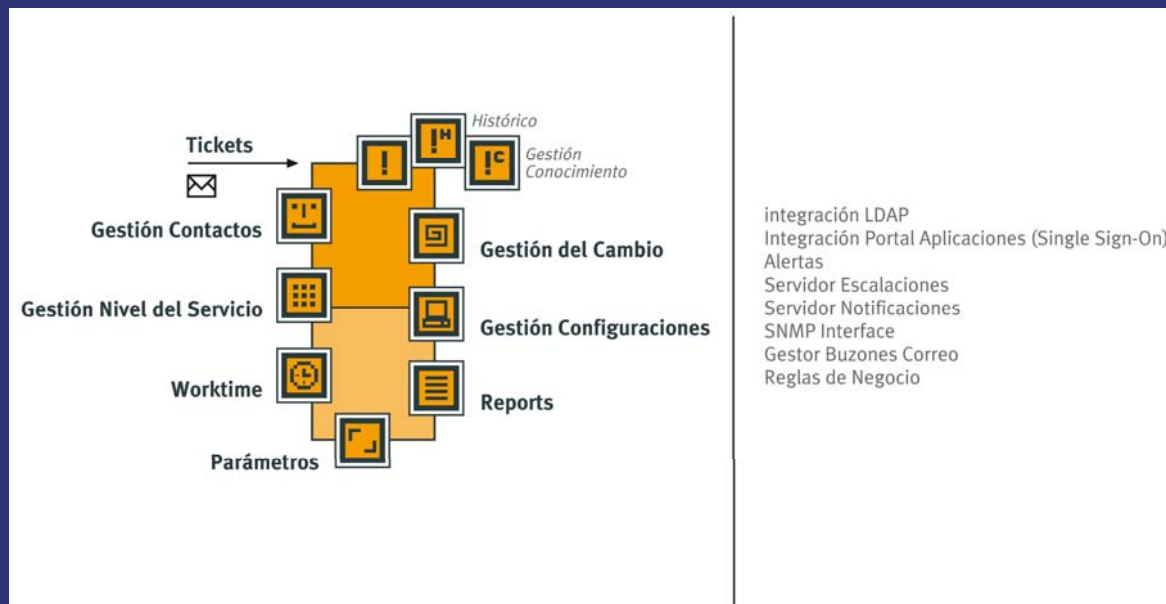
Attend Solutions,

Caring for your service



Responsabilidades de un Centro de Atención

- 1 Atender
- 2 Informar
- 3 Analizar
- 4 Solucionar
- 5 Reportar
- 6 Decidir





attend® es la solución más flexible y mejor adaptada a la mayoría de sectores del mercado para todas aquellas compañías que prestan servicios internos o externos y requieren realizar un seguimiento exhaustivo de los mismos, así como proporcionar un excelente cuadro de mando para la toma de decisiones.

attend® permite llevar la gestión del servicio de las compañías de manera efectiva a través de un cómodo interfaz basado en navegador web. Cada petición, incidencia o consulta solicitada por un cliente (interno o externo), usuario, ciudadano, etc., es tratada como un ticket que va pasando por diferentes estados en función de las acciones, soluciones o respuestas que se aplican sobre él.



Con **attend**® puede llevarse a cabo una completísima analítica para tomar el pulso al servicio que las compañías prestan a sus clientes, a partir de los históricos de tickets que se van generando. Los indicadores típicos que pueden ayudar en la toma de decisiones de las compañías pueden ser, entre otros:

- Tiempos de respuesta
- Tiempos de solución o vencimiento
- Diferentes estadísticas sobre el tiempo de dedicación a los tickets (por compañía, por contacto, por tipología del ticket...)
- Control de calidad
- Reapertura de tickets
- Volumen de carga en el servicio prestado
- Productividad del departamento de soporte o servicio
- Dimensionamiento del departamento de soporte o servicio

attend® es una herramienta que va dirigida a cualquier compañía que preste servicios y requiera de su seguimiento y control, independientemente de su tamaño o sector. Ejemplos donde **attend**® puede serle útil:

- Administración pública (gestión de expedientes, portal del ciudadano, infraestructuras municipales...)
 - Gestión servicios informáticos (helpdesk interno o a clientes externos)
 - Gestión servicios post-venta: SAT's
 - Seguimiento comercial (customer service, customer care)
 - Seguimiento inmobiliario (entrega viviendas...)
 - Gestión ticketing para proveedores material médico
 - Gestión de materiales
- ... y muchos más

Modalidades **attend®**, según necesidad:

- **attend Standard®**
- **attend Professional®**
- **attend Hosted Services®**



attend Standard® proporciona las siguientes funcionalidades:

- Gestión de tickets: incidencias, peticiones, consultas, expedientes...
- Inventario
- Gestión de costes
- Sistema de notificación automática a clientes y al prestador del servicio
- Integración correo electrónico
- Motor de informes y analítica
- Escalaciones del ticket
- Personalización de vistas
- Multiidioma, multicalendario, multihorario
- Soporte multiplataforma: Windows, Linux, AIX...
- Soporte a múltiples BDD: SQL Server, DB2, Oracle, MySQL...



- Soporte a múltiples BDD: MS-SQL Server, DB2, Oracle, MySQL...
- Interfaz usuario y clientes: 100% web. Cualquier equipo con Internet Explorer, Mozilla o Firefox puede ejecutar el cliente **attend®**
- Personalización específica del interfaz para cada compañía (logo, datos de empresa...)
- Histórico de tickets: árbol de conocimiento



attend Professional® incluye todas las funcionalidades de ***attend Standard***® y, además:

- Gestión avanzada de tickets: asignaciones automáticas, cierre automático de tickets, trazabilidad, asignación de diferentes SLA (*service level agreement* o acuerdo de nivel de servicio)...
- Workflow: creación y parametrización de las reglas de negocio para la automatización de procesos
- Calidad: encuestas, estadísticas, formularios...
- Creación de roles: acceso y/o denegación de permisos
- Administración de formularios de consulta a base de datos

- Integración con:
 - Herramientas de terceros de inventario automático (para equipos informáticos)
 - Gestión SNMP (para equipos informáticos, PLC's, etc.)
 - Herramientas de login único (Single Sign-on)
 - Diferentes sistemas de validación LDAP
 - ERP's y cualquier aplicación de terceros: SAP, ACT!, etc.
 - Compatible con normativa ITIL

®
attend
PROFESSIONAL

®
attend
STANDARD

- Gestión avanzada tickets
- Workflow
- Calidad
- Roles
- ITIL
- Integración ERP

- Inventario
- Gestión tickets
- SLA's
- Costes
- Multiidioma
- Histórico de tickets
- Notificación automática



attend Hosted Services® incluye todas las funcionalidades de **attend Professional®**, siendo hospedado en servidores remotos, gestionados y mantenidos por el fabricante.

Las ventajas de contratar **attend Hosted Services®** son muchas y variadas, como por ejemplo:

- Implantación y puesta en marcha inmediata
- Contrato tipo “mes-a-mes”
- Se requiere mínima infraestructura: conexión a Internet y navegador Internet Explorer, Firefox o Mozilla
- Incluye soporte Hot-Line
- Coste fijo mensual que incluye:
 - Uso total de la solución, sin restricciones
 - Mantenimiento del software
 - Nuevas versiones



- Se elimina la necesidad de disponer de hardware y software propio, eliminando, por consiguiente, cualquier coste de adquisición de servidores y licencias, así como de su mantenimiento
- Se elimina la necesidad de contratar un mantenimiento de licencias de **attend**®. Va incluido en el coste fijo mensual
- Posibilidad de adquisición de la solución a los 2 años: sin coste



El programa **attend Enterprise Partner** le permite:

- Recibir formación técnica y comercial
- Realizar 2 demos al año con el fabricante
- Gestionar acciones de márketing conjunto
- Obtener el nivel de márgenes comerciales más alto
- Disponer de attend Professional® 5 us. para uso interno
- Disponer de attend Professional® 20 us. para promoción y formación
- Usar los logos de marca y material promocional de **attend®**
- Disponer de todo el apoyo en la consecución y seguimiento de referencias comerciales
- Acceder al programa **attend® Certified Solution**: soluciones prediseñadas de fácil despliegue



www.attend-solutions.com



TECNOLOGÍA APLICADA A LA GESTIÓN

www.infolan.es

Roselló, 484
08025 Barcelona
Tel. +34 93 433 5600
Fax +34 93 347 1158
infolan@infolan.es