



HelpNET

Simple, poderoso y eficiente
Sistema de Soporte a Clientes

eSYNTAX
www.esyntax.com.mx

Sistema de Soporte a Clientes creado e impulsado por **eSYNTAX** que permite a su empresa proveer, a través de Internet, apoyo a sus clientes por productos/servicios adquiridos de forma organizada, documentada y por ende eficiente. **¡Todo por una renta mensual por usuarios ilimitados y sin plazo forzoso!**

Aproveche tour, **sin costo**, para que experimente la interfaz en nuestro servidor.

Características

- Ajuste a cualquier computadora y dispositivo móvil.
- Interfaz en español e inglés o un sólo idioma.
- Personalización de la interfaz con logotipo y colores corporativos de su empresa.
- Se hospeda en el servidor del sitio web de su empresa.
- Paneles de control independientes para su empresa y clientes.
- Configuración de cuentas, productos/servicios y asuntos relacionados para proveer soporte.
- Abrir y cerrar Tickets de soporte y enviar archivos.
- Navegar historial de Tickets por su estatus: Abierto o Resuelto.
- Filtrado de Tickets Abiertos o Resueltos por prioridad, producto/servicio y asunto.
- Varios usuarios pueden interactuar con un mismo Ticket.
- Cada vez que se abre o contesta un Ticket, la interfaz lo indica con un sonido y parpadeo visual y envía un correo a los involucrados para su conocimiento.
- Reportes de Tickets para monitoreo de sus ejecutivos de soporte y el servicio.

Beneficios

Para sus Clientes

- Interfaz centralizada y accesible desde cualquier lugar del mundo.
- Un solo canal privado de comunicación para solución de problemas.
- Simpleza para que usuarios de sus clientes soliciten soporte de forma organizada y clasificada, tengan acceso al historial de Tickets Abiertos o Resueltos e interactúen con ellos de forma conjunta.
- Registro y documentación de cada solicitud y archivos enviados/recibidos. Esto convierte las solicitudes de soporte en una base del conocimiento que ayuda a los usuarios a utilizar las solicitudes bajo el estatus Resuelto como referencia para consultar cómo se resolvieron problemas en el pasado.

Para su Empresa

- Ofrecer un importante valor agregado a sus clientes que fortalece su confianza y lealtad.
- Brindar un soporte a clientes simple, organizado, eficiente y de calidad.
- Simpleza para que todos los ejecutivos de su empresa provean soporte de forma organizada y clasificada, tengan acceso al historial de Tickets Abiertos o Resueltos e interactúen con ellos de forma conjunta.
- Varios ejecutivos de su empresa pueden interactuar con un mismo Ticket hasta resolverlo.
- Registro y documentación de cada solicitud y archivos enviados/recibidos. Esto convierte las solicitudes de soporte en una base del conocimiento que ayuda a los ejecutivos de su empresa a utilizar las solicitudes bajo el estatus Resuelto como referencia para consultar cómo se resolvieron problemas en el pasado.
- Cuando **eSYNTAX** desarrolle actualizaciones y/o funcionalidades adicionales, se integran a su servidor. *¡Sin cargo adicional a su renta mensual!*
- Capacitación permanente a su personal de soporte en la interfaz. *¡Sin costo adicional!*

Creamos Negocios por Internet

Correo: info@esyntax.com.mx
 Sitio web: www.esyntax.com.mx

Derechos reservados © 2017 eSYNTAX - v1

PANEL DE CONTROL DE SUS CLIENTES

TABLERO DE SOPORTE

SOPORTE - TICKETS ABIERTOS

Todas las Pri | Todas las Compañías | Todos los Productos / Servicios | Filtrar

Tickets Abiertos Totales: 8

Ticket ID	Compañía / Asunto / Última Actividad	Prioridad
170801-1	Nombre de Empresa 3, S.A. de C.V. Detección de Incendio » Instalación Software 2017-08-14 17:34 hrs	Media
170728-1	Nombre de Empresa 1, S.A. de C.V. CommServer » Funciones 2017-07-28 14:12 hrs	Urgente
170725-1	Nombre de Empresa 3, S.A. de C.V. Voz Sobre IP » Funciones 2017-07-25 18:25 hrs	Urgente
170720-3	Nombre de Empresa 1, S.A. de C.V. Control de Acceso » Instalación de Hardware 2017-07-25 14:15 hrs	Baja

INTERCAMBIO DE MENSAJES

SOLICITUD DE SOPORTE [← REGRESAR](#)

Ticket ID: 170721-3
 Asunto: CommServer » Equipos Telefónicos

PRIORIDAD: MEDIA
 ESTATUS: ABIERTO

Nombre Apellidos
 Nombre de la Empresa 3, S.A. de C.V.
 2017-07-22 15:01 hrs

Descargar

Responder Ticket 170721-3 ▼
 Curabitur luctus libero velit, vitae venenatis massa bibendum tristique. Cras facilisis posuere sapien. Pellentesque porta leo at velit venenatis pulvinar. Aliquam a augue molestie, rhoncus nulla vel, hendrerit sem.

Aliquam eu ultricies lacus. Vivamus condimentum risus ante, ac scelerisque quam consequat eu. Aliquam magna ipsum, viverra non ipsum eu, auctor volutpat justo. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae

Name of the Support Agent
 Soporte de Clientes
 2017-07-21 19:47 hrs

Descargar

Maecenas varius, mauris nec pulvinar facilisis, sem lectus accumsan neque, a lobortis erat diam et magna. Morbi tincidunt rutrum enim in dapibus. Quisque et dui non elit tristique maximus vulputate efficitur dolor. Phasellus vestibulum maximus rutrum.

Vivamus maximus ullamcorper molestie. Suspendisse mattis felis ut accumsan scelerisque. Pellentesque sagittis nunc nec magna tincidunt, consequat commodo nulla vestibulum. Quisque ultrices magna vel elit malesuada consectetur.

Nombre Apellidos
 Nombre de la Empresa 3, S.A. de C.V.
 2017-07-21 19:20 hrs

Donec quis imperdiet felis, pharetra laculis nunc. Aenean nec ante vitae augue dapibus ornare ac vel enim. Aliquam erat volutpat. Praesent commodo arcu nec faucibus imperdiet.