



¿Cómo las compañías de TI pueden **maximizar la productividad** entregando **respuestas ágiles** con una **asignación inteligente** de recursos?

Response Management System: Tecnología para Distribuir Agilidad Empresarial



Response Management System: Tecnología para Distribuir Agilidad Empresarial

**iCreemos**  
**que podemos**  
**Crecer Juntos!**

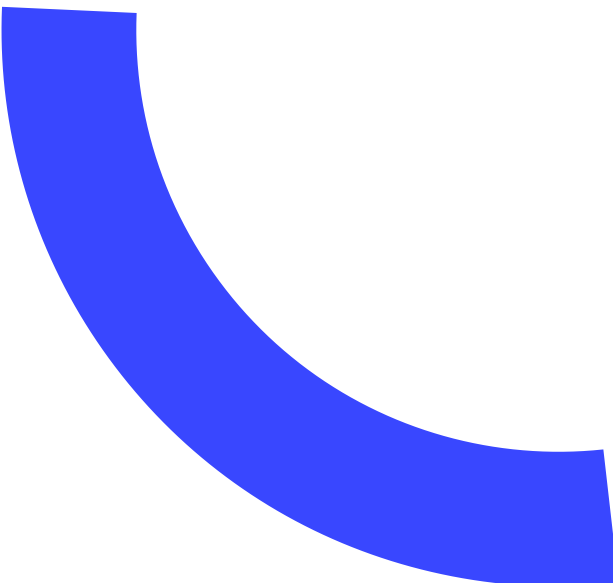
#WorkDifferent

**M. Ximena Saldarriaga Cuartas**  
Directora Extended Service & Support

Experta en soluciones para Soporte, servicio Post-Venta  
y fidelización de clientes en IT Companies

[mxsaldarriaga@helppeoplecloud.com](mailto:mxsaldarriaga@helppeoplecloud.com)

310 447 9022




**REVELAREMOS NUESTRO  
SECRETO:**

Como siendo más ágiles  
logramos que **nuestros  
clientes lleven con nosotros  
más de 20 años,**  
convirtiéndonos en la  
plataforma de RSM con **mayor  
número de usuarios en LATAM**



**Pilares  
fundamentales**

**Maximizar la  
productividad de  
nuestros equipos**



**Dar respuestas  
más rápidas y  
ágiles**



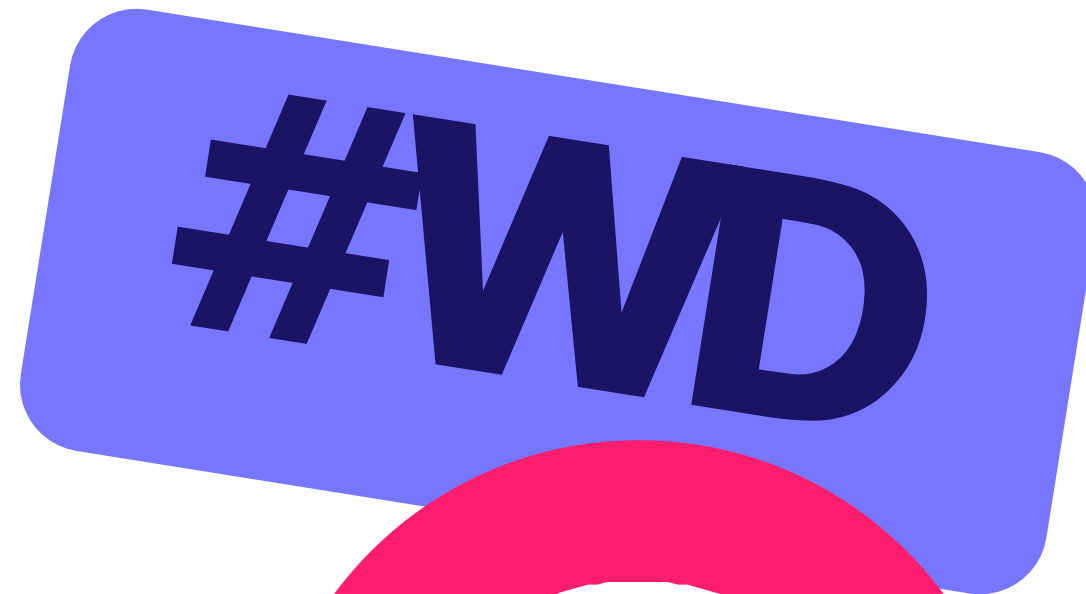
**Asignación  
inteligente de  
recursos**

# Asignación inteligente de recursos

- 1 ¿Los técnicos deberían ir 2 veces o 3 a la semana?
- 2 ¿Si amerita el desplazamiento de mis técnicos hasta las instalaciones del cliente?
- 3 ¿Si cuento con el personal suficiente para atender bien a todos mis clientes?
- 4 ¿Los canales de atención y soporte si son los adecuados?
- 5 ¿Estoy cumpliendo los tiempos de atención pactados con el cliente?



# Dar respuestas más rápidas y ágiles



- 1 "¡Nunca contestan! Ni siquiera sé cómo comunicarme con ustedes"
- 2 Yo ya te respondí, ¿No te llegó el correo?
- 3 ¿Cómo es que se resuelve este tema?
- 4 Otra vez este cliente preguntando lo mismo
- 5 ¡Necesito el reporte de las horas descontadas de la bolsa porque no me cuadran!



**Tranquilos,** esta situación nos pasa a todos

- 1 ¿Cómo saber si las personas de mi equipo si están siendo eficientes en sus responsabilidades?
- 2 “Estamos FULL” ¿Cliché o realidad?
- 3 Si mi equipo de trabajo crece ¿Será que se mejora la operación?
- 4 ¿Estoy sobrecargando a mi equipo?
- 5 Alta rotación de personal = Altos tiempos de capacitación y pérdida de conocimiento en la transferencia de esta

**Maximizar la  
productividad de  
nuestros equipos**

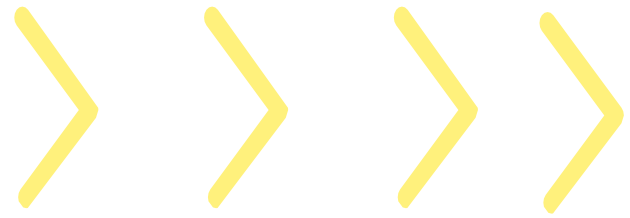


## Esto se debe a que:

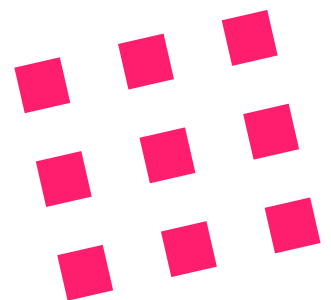
- Nos enfocamos en si se está cumpliendo un horario y no un objetivo
- No tenemos como asignar, controlar, automatizar y medir las tareas repetitivas
- No conocemos la verdadera capacidad operativa de una persona  
¿Cuántos clientes puede atender 1 persona?



# ¿Qué ganará con soluciones para distribuir **AGILIDAD?**



- ✓ Fortalece tu soporte y experiencia del cliente con un punto único de contacto para todos tus servicios
- ✓ Reduce complejidad, enfoca tus recursos en tus actividades core y mejora tu productividad y la de tu equipo
- ✓ Administra efectivamente tu comunidad de usuarios
- ✓ Toma decisiones acertadas con los reportes e indicadores de gestión y calidad
- ✓ Plataforma de talla mundial con altos estándares de calidad y certificaciones internacionales.





# RESPONSE MANAGEMENT SYSTEM

Tecnología para distribuir **Agilidad Empresarial**

Hemos creado una tecnología y metodología para Distribuir Agilidad Empresarial a través de nuestro

**Response Management System**

*"Descubrimos dónde están las respuestas lentas e ineficientes para automatizarlas y garantizar que se dé respuesta con una asignación inteligente de recursos"*



# Extended Service & Support

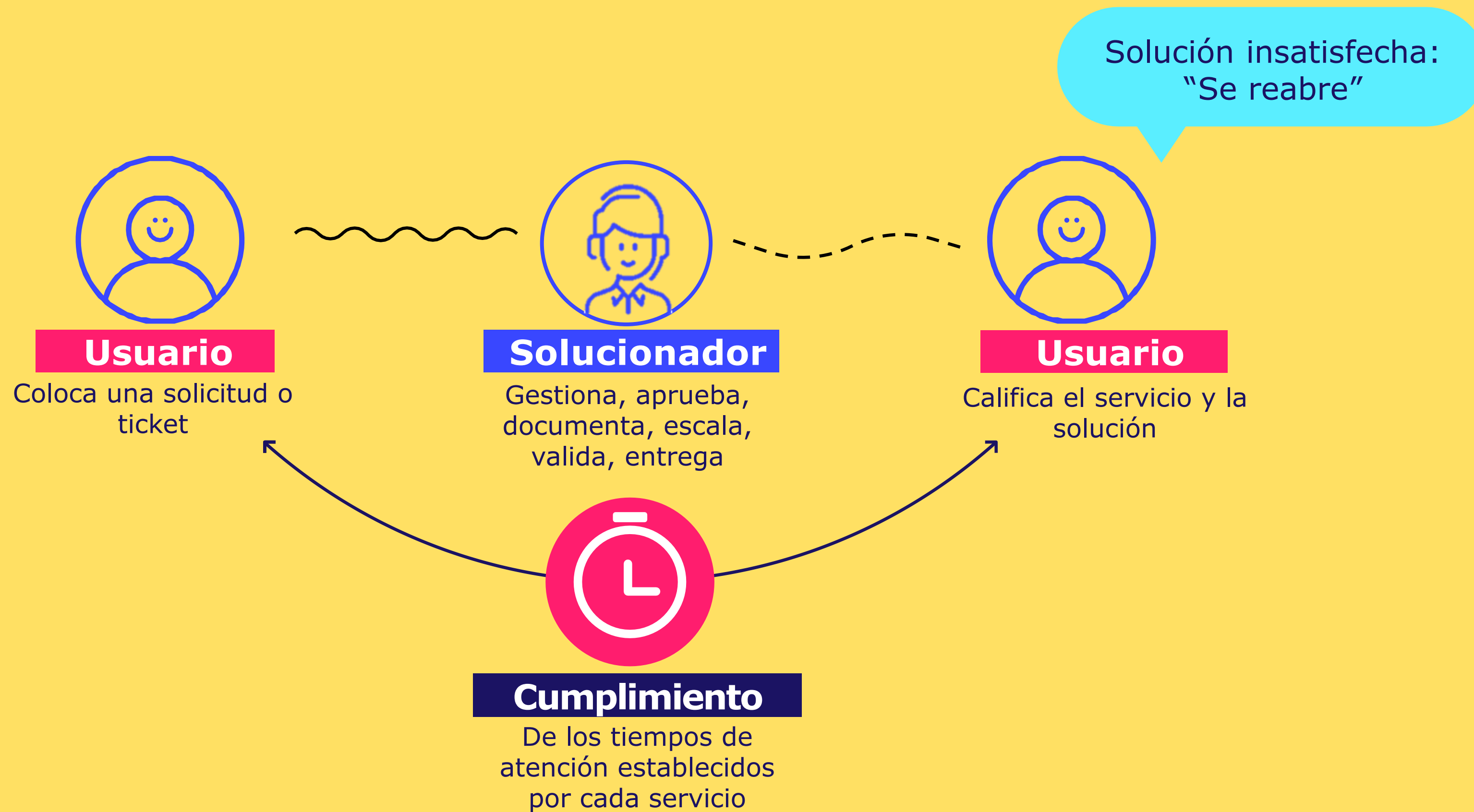


Una herramienta conveniente, amigable, poderosa y 100% digital que brinda un **canal ágil y enfocado para dar soporte efectivo y fluido a los clientes** y usuarios internos, y permite monitorear los indicadores clave de su ejecución.

Ofrece **trazabilidad sobre las tareas y sus responsables** para tener procesos transparentes y simplificados.



# ¿Cómo se distribuye agilidad?



Fácil, Intuitiva y rápida

# Nuestra oferta



## CORE

**\$5.000.000**  
/year

- Agentes, usuarios, tickets y activos ilimitados
- Personalizaciones limitadas
- Multiempresa
- Soporte y asistencia ilimitada
- Web access

Ideal para comenzar

## SUITE

**+\$20.000.000**  
/year

- Formularios personalizados
- Workflows
- Dashboards y reportería
- AI
- Mobile APP
- Omnicanalidad

Nivel PRO

## API's

**+\$15.000.000**  
/year

Conéctate con:

- ERPs
- CRMs
- Inhouse developed software
- Aplicaciones de BI
- Software de colaboración

Centraliza la  
operación

## ONBOARDING

**+\$3.000.000**  
/year

Cuenta con un equipo técnico experto en implementación y soporte, que te ayudará a configurar y parametrizar tu ambiente

¡Manos a la obra!



# Nuestra oferta



## CORE + SUITE

**\$5.000.000**

/year

- Agentes, usuarios, tickets y activos ilimitados
- Personalizaciones limitadas
- Multiempresa
- Soporte y asistencia ilimitada
- Web access

Ideal para comenzar

## SUITE

**+\$0**

/year

- Formularios personalizados
- Workflows
- Dashboards y reportería
- AI
- Mobile APP
- Omnicanalidad

Nivel PRO

## API's

**+\$15.000.000**

/year

Conéctate con:

- ERPs
- CRMs
- Inhouse developed software
- Aplicaciones de BI
- Software de colaboración

Centraliza la  
operación

## ONBOARDING

**+\$3.000.000**

/year

Cuenta con un equipo técnico experto en implementación y soporte, que te ayudará a configurar y parametrizar tu ambiente

¡Manos a la obra!

**Paga el OnBoarding este año  
y el Core + Suite en febrero.**







**#Work  
Different  
Software**

**M. Ximena Saldarriaga Cuartas**  
Directora Extended Service & Support

Experta en soluciones para Soporte, servicio Post-Venta  
y fidelización de clientes en IT Companies

[mxsaldarriaga@helppeoplecloud.com](mailto:mxsaldarriaga@helppeoplecloud.com)

310 447 9022

