



# Central de Atención: Gestión de Solicitudes

requestia



Gestionar el creciente volumen de solicitudes, manteniendo la satisfacción de los clientes internos compatible con las presiones de costos es un desafío cada vez más creciente para las Centrales de Atención y CSC. Es esencial contar con una solución que satisfaga esas necesidades, que sea segura y promueva la agilidad en los procesos.

**Requestia Service Management** es una potente Plataforma de Automatización de Servicios, apoyados por mecanismos de flujo de trabajo. En la nube u on-premises, ofrece un portal para acceso rápido y seguro, fomentando agilidad y transparencia a sus usuarios.



*Con una interfaz intuitiva, la plataforma centraliza sus demandas en un solo lugar, lo que le permite generar métricas consistentes sobre el volumen y el desempeño de la atención. Diseñado para prestar una respuesta rápida, incluso en entornos con limitaciones de infraestructura, Requestia Service Management es la solución para la transformación de su negocio.*

+55 19 3262-0262  
ventas@requestia.com  
www.requestia.com



## PRINCIPALES RECURSOS



**Portal de Autoservicio:** Desde una interfaz Web simple e intuitiva, que facilita la adopción de estrategias de autoservicio, las solicitudes, que se registran y son seguidas hasta su solución, son realizadas utilizando un menú de servicios.



**Portal de RRHH:** Ofrece a los empleados un fácil acceso a las interfaces de solicitudes de vacaciones, beneficios y solución de dudas y problemas inherentes al día a día de RRHH, permite ganar desempeño entre los solucionadores de esta área, que están enfocados en sus principales actividades.



### **Informe de Reembolso de Viáticos (RDV):**

Ofrece a los empleados un fácil acceso a las interfaces de solicitudes de vacaciones, beneficios y solución de dudas y problemas inherentes al día a día de RRHH, permite ganar desempeño entre los solucionadores de esta área, que están enfocados en sus principales actividades.



### **Métricas e indicadores en un Cuadro de**

**Mando:** Directamente en su interfaz tendrá el volumen de solicitudes, cumplimiento de acuerdos de niveles de servicios o análisis de los solicitantes con más solicitudes. Los indicadores son mostrados en un cuadro de mando creado para fomentar la gestión a vista.



**Procesos ITIL:** Gestión de Incidentes y Problemas, atención a las Solicitudes de Servicios y a la Gestión de Cambios, utilizan recursos de flujo de trabajo y aprobación que son fáciles de configurar.



**Dispositivos Móviles:** Usando dispositivos móviles, las solicitudes pueden ser creadas y aprobadas, los solucionadores también pueden registrar actividades inclusive fuera de la oficina.



**Datos Maestros:** Agilice los procesos de registros maestros de proveedores, clientes y artículos mediante la automatización de flujos y formularios configurables. Integre la gestión de registros maestros con su ERP, ahorre recursos y genere ganancias reales en la operación de su organización.



### **Integración con la Entidad de Administración Tributaria de su País:**

Facilita la emisión de Facturas con procesos simples e integrado con su ERP y otras soluciones tributarias. Gestiona las Facturas recibidas de la entidad de administración tributaria de su país inclusive antes de recibirlas físicamente o por email.

**requestia**

+55 19 3262-0262  
ventas@requestia.com  
www.requestia.com



# Central de Atención: Gestión de Solicitudes

requestia



Gestionar el creciente volumen de solicitudes, manteniendo la satisfacción de los clientes internos compatible con las presiones de costos es un desafío cada vez más creciente para las Centrales de Atención y CSC. Es esencial contar con una solución que satisfaga esas necesidades, que sea segura y promueva la agilidad en los procesos.

**Requestia Service Management** es una potente Plataforma de Automatización de Servicios, apoyados por mecanismos de flujo de trabajo. En la nube u on-premises, ofrece un portal para acceso rápido y seguro, fomentando agilidad y transparencia a sus usuarios.



*Con una interfaz intuitiva, la plataforma centraliza sus demandas en un solo lugar, lo que le permite generar métricas consistentes sobre el volumen y el desempeño de la atención. Diseñado para prestar una respuesta rápida, incluso en entornos con limitaciones de infraestructura, Requestia Service Management es la solución para la transformación de su negocio.*

**Soluciones que transforman negocios**

+55 19 3262-0262  
ventas@requestia.com  
www.requestia.com



## PRINCIPALES RECURSOS



**Portal de Autoservicio:** Desde una interfaz Web simple e intuitiva, que facilita la adopción de estrategias de autoservicio, las solicitudes, que se registran y son seguidas hasta su solución, son realizadas utilizando un menú de servicios.



**Portal de RRHH:** Ofrece a los empleados un fácil acceso a las interfaces de solicitudes de vacaciones, beneficios y solución de dudas y problemas inherentes al día a día de RRHH, permite ganar desempeño entre los solucionadores de esta área, que están enfocados en sus principales actividades.



**Informe de Reembolso de Viáticos (RDV):** Ofrece a los empleados un fácil acceso a las interfaces de solicitudes de vacaciones, beneficios y solución de dudas y problemas inherentes al día a día de RRHH, permite ganar desempeño entre los solucionadores de esta área, que están enfocados en sus principales actividades.



**Métricas e indicadores en un Cuadro de Mando:** Directamente en su interfaz tendrá el volumen de solicitudes, cumplimiento de acuerdos de niveles de servicios o análisis de los solicitantes con más solicitudes. Los indicadores son mostrados en un cuadro de mando creado para fomentar la gestión a vista.



**Procesos ITIL:** Gestión de Incidentes y Problemas, atención a las Solicitudes de Servicios y a la Gestión de Cambios, utilizan recursos de flujo de trabajo y aprobación que son fáciles de configurar.



**Dispositivos Móviles:** Usando dispositivos móviles, las solicitudes pueden ser creadas y aprobadas, los solucionadores también pueden registrar actividades inclusive fuera de la oficina.



**Datos Maestros:** Agilice los procesos de registros maestros de proveedores, clientes y artículos mediante la automatización de flujos y formularios configurables. Integre la gestión de registros maestros con su ERP, ahorre recursos y genere ganancias reales en la operación de su organización.



**Integración con la Entidad de Administración Tributaria de su País:**

Facilita la emisión de Facturas con procesos simples e integrado con su ERP y otras soluciones tributarias. Gestiona las Facturas recibidas de la entidad de administración tributaria de su país inclusive antes de recibirlas físicamente o por email.

**requestia**

+55 19 3262-0262  
ventas@requestia.com  
www.requestia.com