

## ¿Busca una solución web para su asistencia técnica?

La plataforma **Sokrator Technical Assistance** es un sistema web específicamente diseñado para la gestión de servicios técnicos propios o subcontratados.

**Sokrator Technical Assistance** son un conjunto de herramientas en entorno web que responden a las necesidades de un servicio técnico. Son aplicaciones y utilidades que favorecen la comunicación, la gestión, el ahorro de costos y en definitiva, la calidad de todo el servicio.

La implantación es rápida, siempre de acuerdo con las necesidades y prioridades de los usuarios.

### Comunicación

El entorno de trabajo virtual **Alexandria** es un **espacio de colaboración y comunicación** con sus clientes, proveedores y técnicos.

- Herramientas de comunicación inmediata: chat, videoconferencia, skype...
- Conversaciones por temas y canales de noticias
- Almacén de documentos técnicos, manuales, imágenes, videos, audios...
- Facilidad de recuperación y archivos de los documentos

### Gestión y seguimiento

Mediante la **aplicación de solicitudes de asistencia técnica**, el **WebSat**, se gestiona toda petición y se realiza el seguimiento del servicio.

- Clarificación y mejora de las solicitudes del cliente
- Clarificación del proceso de otorgación de tareas a técnicos
- Visualización del calendario previsto de intervención
- Elaboración y validación de hojas de trabajo en el lugar de la intervención

Una vez cerrada la intervención se dispondrá de un conjunto de estadísticas respecto las dedicaciones y las tareas desarrolladas para cada petición o conjunto de peticiones y clientes.

### Optimización del servicio

El **cliente** podrá:

- Realizar la petición directamente desde el entorno web
- Consultar el estado de sus peticiones
- Controlar globalmente sus demandas y las respuestas del servicio técnico

El **responsable del servicio técnico** podrá:

- Recepcionar todas las peticiones en un único entorno
- Asignarlas a sus técnicos, internos o externos, o incluso a empresas subcontratadas
- Controlar en todo momento el estado de la intervención; abierta, cerrada, pendiente material, pendiente facturar...
- Vincular los técnicos a máquinas o modelos, a clientes

El **técnico** podrá:

- Tener constancia inmediata de las ordenes de trabajo y los datos básicos para llevarla a cabo
- Revisar las peticiones y órdenes de trabajo para organizarse más eficientemente.
- Preparar el calendario de intervenciones
- Cumplimentar remotamente la hoja de trabajo y realizar el seguimiento de la petición
- Realizar peticiones de recambios y hacer su seguimiento



## Sokrator Technical Assistance Solución web para la asistencia técnica

### Beneficios:

Entorno virtual de relación con sus clientes, proveedores y técnicos

- Ahorro de tiempo en la recuperación y archivo de documentos
- Disponibilidad de los documentos para todos los usuarios en función de los grupos asignados
- Herramientas de comunicación directa e inmediata

Con la herramienta de seguimiento **WebSat**

- Clarificación y mejora del proceso de tareas para sus clientes y para sus técnicos
- Posibilidad de otorgar a sus clientes la opción de introducir sus peticiones y/o necesidades de intervención y realizar el seguimiento de la misma
- Visualización del calendario previsto de intervención
- Elaboración y validación de albaranes en el lugar de la intervención

# Componentes de la Solución Integral Sokrator Technical Assistance



sokrator  
technical  
assistance

## AlphaControl

Monitorización de redes  
Protección antivirus  
Copias de seguridad remotas  
Seguridad perimetral

## Alexandria

Grupos de trabajo, perfiles  
Conversaciones, chat, videoconferencia  
Fondo de recursos y documentación  
Entorno formativo

## WebSat

Peticiones e intervenciones  
Hojas de trabajo  
Calendario visual  
Seguimiento y gráficos  
Integración con i-phone y android

## Cloud Consulting

Mejores prácticas  
Diseño de procesos específicos  
Soporte en la implementación  
Supervisión y acompañamiento

Sokrator  
Technical  
Assistance  
Cloud  
Assistance



Tel.: (34) 902 088 964  
sokrator@sokrator.com  
www.sokrator.com