

Direct Support for Applications



Mejore sus aplicaciones con el soporte directo (DSA) de NTRsupport

DSA (Soporte Directo para Aplicaciones) es un programa diseñado para empresas que quieren ofrecer un servicio al cliente y soporte de calidad excepcional integrando en su software el concepto de asistencia remota.

DSA permite integrar la solución de asistencia remota NTRsupport en cualquier aplicación Windows como por ejemplo, en aplicaciones de CRM, ERP, Call Center, Training, o e-Learning.

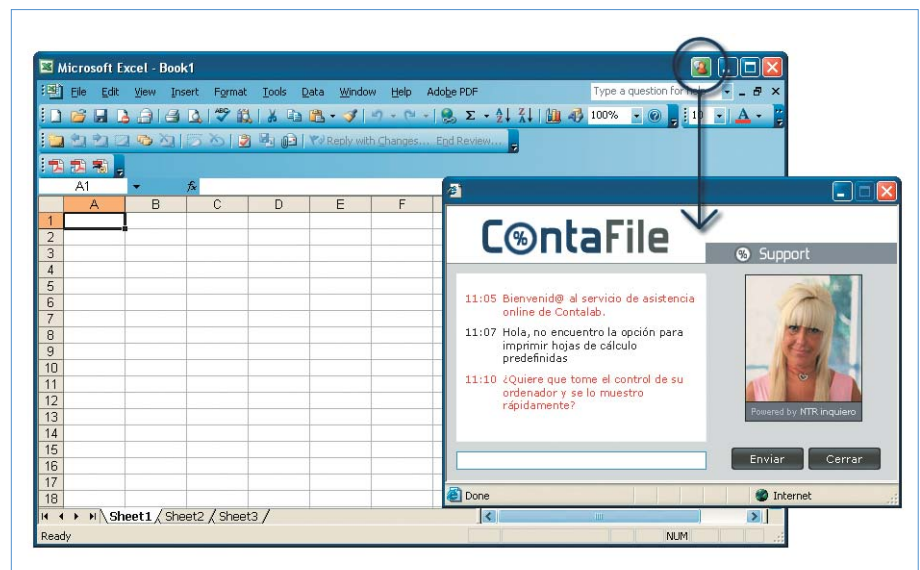
Cuando DSA se instala en el ordenador del cliente, se descarga una lista de aplicaciones a monitorizar que ha creado el administrador de NTRsupport. A partir de ese momento, DSA permanece a la espera en un segundo plano del ordenador del cliente, hasta que detecta que se inicia uno de los programas de la lista. Cuando esto ocurre, el programa muestra el icono de DSA en la barra de herramientas, y si un cliente pulsa el botón de DSA, se inicia una sesión de soporte con el experto o grupo de expertos, asignados por el administrador para dar soporte sobre esa aplicación.

Funcionalidades principales

- Encriptación AES 256-bits
- Control remoto on-demand
- Escritorio compartido
- Capacidad multi-sesión
- Transferencia de archivos
- VoIP y videoconferencia
- Escalado de incidencias de soporte / Transferencia de sesión entre operadores.
- Centro de Administración
- Chat online
- Icono de ayuda en el escritorio del usuario.
- Icono de ayuda en cualquier aplicación Windows.

Ventajas para su empresa

- Disminución de las llamadas repetitivas sobre un mismo asunto y la duración media por llamada
- Disminución de desplazamientos a las instalaciones del cliente.
- Incremento del número de incidencias resueltas en la primera llamada
- Permite transferir archivos desde el ordenador del cliente para un análisis rápido o descargar parches y actualizaciones
- Permite diagnosticar y resolver problemas más rápidamente mediante el escritorio compartido
- Mejora la satisfacción del cliente al resolver las incidencias en el primer momento
- Permite proporcionar soporte técnico sin tener que salir de la oficina
- No requiere ni configuración de puertos



Puede encontrar una descripción detallada de todas las funcionalidades de NTRsupport en www.ntrsupport.com