



¿Qué pasa cuando la infraestructura tecnológica de la compañía presenta un incidente que impide que continúe la operación? Mesa de Ayuda (para nosotros COMMAND CENTER), interviene para corregirlo y prevenir que se repitan en el futuro.

Un socio en el que se pueda confiar para ayudarle en cada parte de su viaje; proporcionando no solo productos y soluciones, sino, también experiencias para que logren convertir sus necesidades en soluciones diferenciales, llevando a cabo la transformación digital.

---

## ¿QUÉ ES COMMAND CENTER?

Es el punto único de contacto entre un equipo de IT (técnicos / ingenieros de Kayros) y los diferentes tipos de usuarios de una empresa (cliente final). Así si se presenta alguna interrupción, incidente o alteración en los dispositivos o software el Command Center interviene.

# POR QUÉ COMMAND

## CENTER

Capacidad de reacción inmediata, al operar bajo estándares internacionales de mejores prácticas.

Enfoque preventivo que le permite anticipar incidentes y crear estrategias para optimizar los servicios de hardware y software de la empresa.

## BENEFICIOS

Mayor certeza de que sus empleados podrán completar sus tareas diarias.

Reducción de costos operativos.

Mejora en el tiempo de respuesta hacia el usuario final.

Reducción de casos repetitivos reportados por el usuario final.

Mayor capacidad para enfocarse en sus metas y objetivos internos.



# El Command Center, mantiene a IT y, por lo tanto, el negocio en funcionamiento.

REQUERIMIENTO	CLIENTE FINAL		COMMAND CENTER KAYROS
	Cuenta con el requerimiento	No cuenta con el Requerimiento	
<b>Recurso Humano:</b> Personal con expertos en atención a usuarios finales y cuya función diaria no se vea afectada sea el manejo de incidencias.	Debe hacer su mayor esfuerzo para mantenerlo. Crear una estrategia de retención de personal que establezca un proceso continuo de evaluación, apoyo, capacitación y recompensa.	La búsqueda del personal con la experiencia tomara tiempo y hacer su mejor esfuerzo para retención de personal.	Cuenta con personal experto en atención de incidencias y su función diaria es prestar el servicio a los usuarios y clientes que lo requieran de acuerdo a los SLAs.
<b>Procesos de soporte:</b> Procesos de soporte fáciles de usar, automatizados, controlables y mejorables en el tiempo. El usuario final debe interactuar con el servicio de atención al cliente,	Fácil para que los agentes de mesa de servicio puedan realizar lo que necesitan hacer.	Definir procesos de soporte fáciles de usar, automatizados, controlables y mejorables en el tiempo,	Cuenta con procesos ya definidos para registro de incidencias, seguimiento y la solución a las mismas. Propuesta de valor y la experiencia del cliente que se debe situar en el centro de todo lo que se hace para aumentar la participación y aceptación del impulso. El usuario final, tiene acceso directo con al analista, técnico o ingeniero que este asignado a su cuenta.
<b>Herramientas o soluciones:</b> Necesarias para prestar un servicio de atención al cliente adecuado.	Debe contar con herramientas de última tecnología y soluciones ya testeadas para sus diferentes incidencias.	Debe: Desarrollar. Crear Adquirir Mantenimiento de esas herramientas o soluciones.	Cuenta con un conjunto de herramientas y soluciones que son el complemento en este engranaje de Command Center, sin ellos todo lo anterior no funcionara adecuadamente.

[Leer más](#)