

HelpDesk Intratime – Roadmap Ejecutivo

Objetivo Estratégico

Desarrollar un sistema de ticketing alineado con la filosofía Intratime: Fácil, Rápido y Barato. El objetivo es mejorar la eficiencia del soporte, medir rendimiento y reducir tiempos de resolución sin sobreingeniería.

FASE 1 – MVP Operativo (4–6 semanas)

- Inbound Email automático (creación y threading de tickets).
- Portal Cliente simple (crear, ver y responder tickets).
- SLA básico por prioridad + medición First Response Time.
- Dashboard operativo con métricas clave.
- Hardening mínimo de seguridad.

FASE 2 – Optimización Operativa (6–8 semanas)

- Automatizaciones simples (auto-asignación, reglas básicas).
- Macros y plantillas de respuesta.
- Estados avanzados con pausa SLA.
- Notificaciones inteligentes.

FASE 3 – Diferencial Intratime (8+ semanas)

- Integración profunda con Intratime (ficha cliente automática).
- Score de cliente y análisis de comportamiento.
- Knowledge Base ligera para reducir tickets repetitivos.

KPIs Clave a Medir

- Tiempo medio primera respuesta.
- Tiempo medio resolución.
- Cumplimiento SLA (%).
- Tickets por agente.
- Reducción tickets repetitivos.

Impacto Esperado

- Reducción estimada del 20–30% en tiempo medio de resolución.
- Mayor control y visibilidad del rendimiento del equipo de soporte.
- Base tecnológica escalable para posible producto SaaS independiente.
- Mejora directa en satisfacción de clientes Intratime.