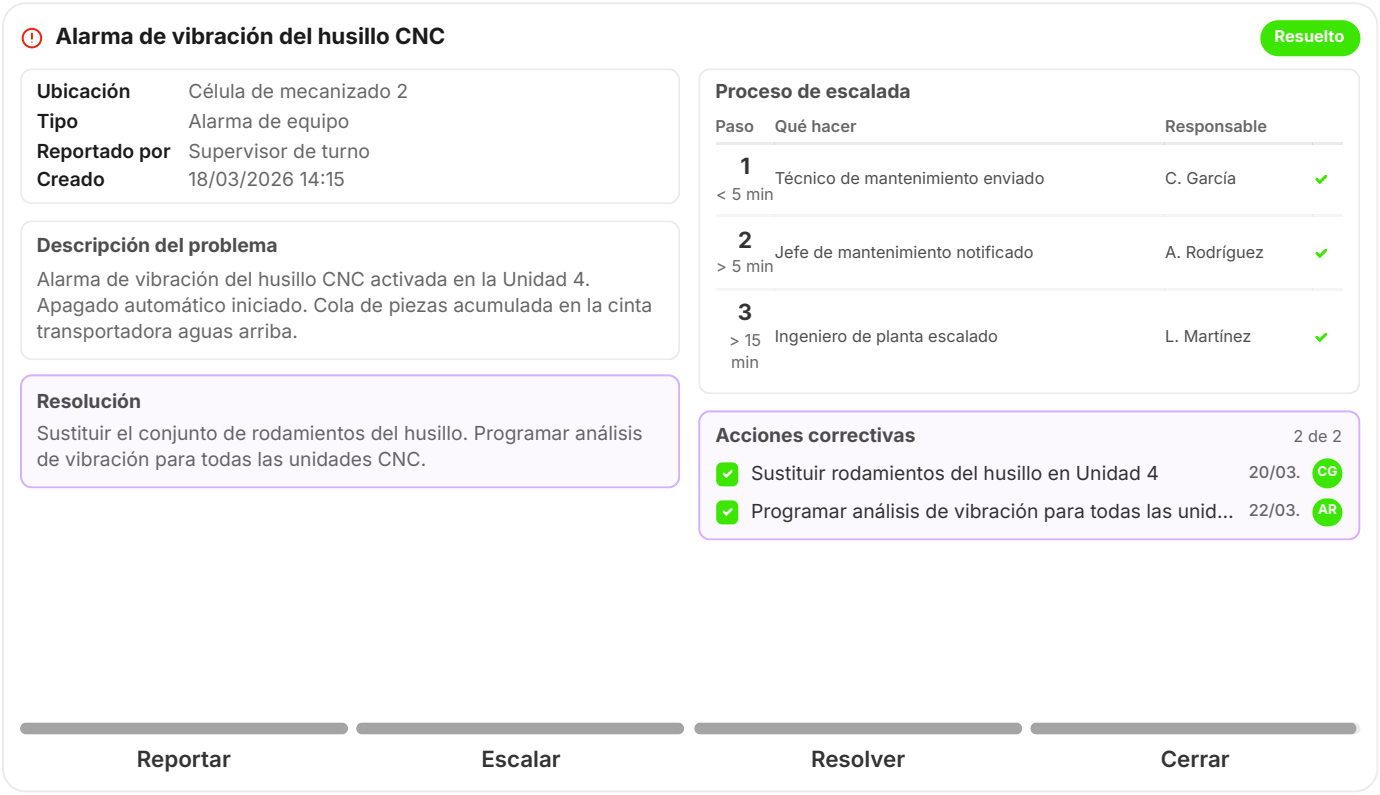
El problema correcto, el nivel correcto, el momento correcto.

Cuando el equipo no puede resolver un problema, una escalación estructurada lo lleva rápidamente a la persona correcta. Sin problemas atascados en el nivel equivocado.



Los problemas se quedaban en el nivel equivocado

Un problema de producción estaba en manos del responsable de equipo, que no tenía autoridad para resolverlo. Pasaron tres días. O saltó dos niveles y aterrizó en el escritorio del director sin contexto, sin registro de lo que se había intentado.

Ahora los problemas encuentran al responsable correcto

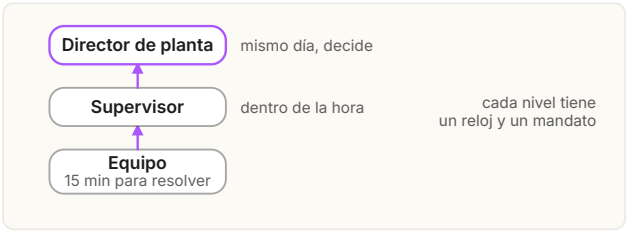
TeamGuru crea rutas de escalación estructuradas con un límite de tiempo en cada nivel. Con un clic el problema sube, y el nivel siguiente abre el mismo registro con sus comentarios y adjuntos. La escalación automática temporizada garantiza que nada quede atascado.

- **El mismo registro en cada nivel**
- **Escalación automática temporizada**
- **Inicio y fin de cada nivel registrados**
- **Queda quién lo cerró y cuándo**

Qué obtiene

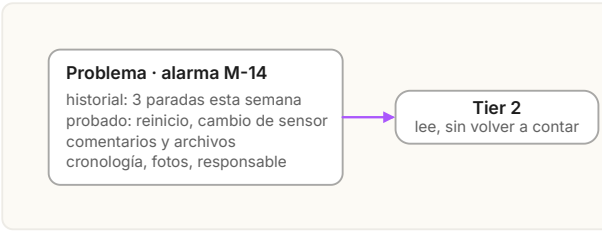
Niveles de escalación estructurados

Defina rutas de escalación claras: equipo, supervisor de turno, jefe de área, director de planta. Cada nivel tiene sus personas o grupos de usuarios y un límite de tiempo antes de subir.



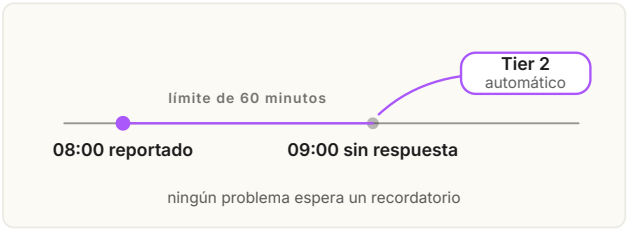
Preservación del contexto

Cuando un problema escala, el nivel siguiente abre el mismo registro: el problema original, los comentarios sobre lo que se intentó, los adjuntos y la línea temporal de los niveles.



Escalación automática temporizada

Si un problema sigue abierto cuando se agota el tiempo de su nivel, sube solo. A cada persona se le avisa por correo o SMS.



Cada nivel queda registrado

Se guardan el inicio y el fin de cada nivel, con quién cerró la escalación y cuándo. Revise cualquier escalación y vea dónde se quedó esperando.



Pruébelo con un problema que hoy escala.
Pida una demo y un trial gratuito de 14 días.

www.teamguru.com