

RESPONSE MANAGEMENT SYSTEM
Una tecnología para distribuir agilidad



helppeople Big book

**UN CUARTO
DE SIGLO** CREANDO
TECNOLOGÍA Y
TRANSFORMANDO
VIDAS



El poder de **ayudar y transformar** vidas es la razón de **nuestro propósito superior**



Impulsamos sueños y creamos oportunidades
para colegios de escasos recursos



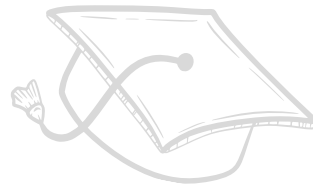
Construimos puentes hacia
un futuro mejor con
fundaciones



Trabajamos incansablemente
para **convertir nuestra visión**
en una realidad tangible
con universidades

Knowi

helppeople **EdTech**



Semilleros

Becas

Formación &
Certificación



26 AÑOS

Reconocida como **1 de las 10 empresas de software** más importantes en Colombia

7200 CLIENTES

Grupo SURA 7%
Venture Capital 33%

8 PAÍSES

Perú
Chile
México
Panamá
Ecuador
Colombia
Costa Rica
Honduras

HELPERS

182

102 80



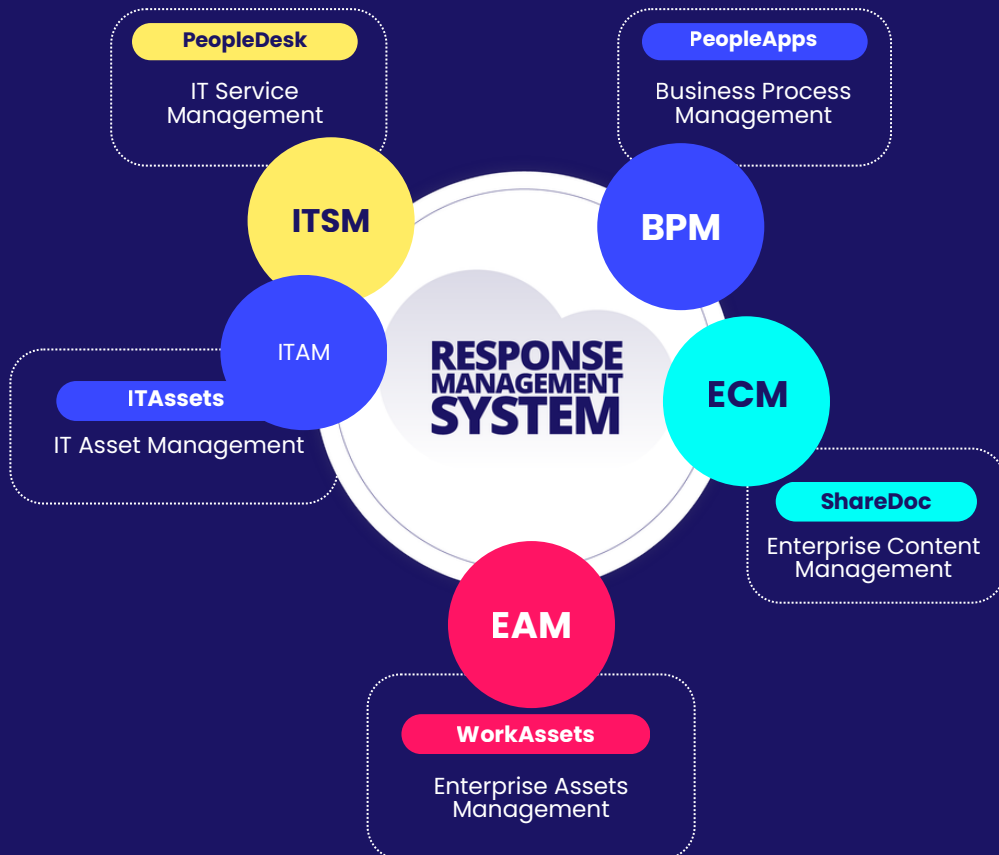
www.helppeoplecloud.com

#WorkDifferent

RESPONSE MANAGEMENT SYSTEM

Detectamos donde están las respuestas lentas,
¡las automatizamos!

para que garantices respuestas ágiles con
una asignación inteligente de recursos

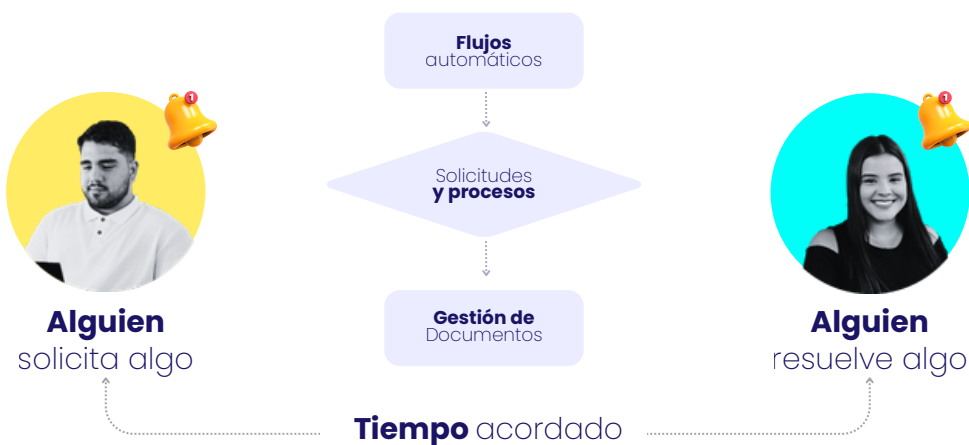


Transformamos empresas convencionales en organizaciones ágiles

Creamos una tecnología para Distribuir agilidad

La llamamos **RESPONSE MANAGEMENT SYSTEM** con la que detectamos donde están las respuestas lentas, ¡las automatizamos! para que garantices respuestas ágiles con una asignación inteligente de recursos.

Además, puedes crear tus propias soluciones sin saber de un lenguaje de programación (LowCode) gracias al motor de creación de flujos y aplicaciones de SmartFlow, y acceder vía Web o App Mobile



Respaldo y certificaciones



Nuestra tecnología ágil Response Management System, esta respaldado por **sistema en la nube más seguro del mundo AWS** lo que significa:



Seguridad



Disponibilidad



Accesibilidad

Además, cuenta con la certificación **PinkVerify**, el estándar líder en software ITSM reconocido en la industria por sus estrictos requisitos y su marco de evaluación integral.

16 procesos Certificados



AVM Availability Management



CAP Capacity Management



CHG Change Management



IM Incident Management



CON Configuration Management



FM Financial Management



KM Knowledge Management



MA Monitoring and Alerting



PM Problem Management



RDM Release and Deployment Management



RM Request Management



SCA Service Catalog Management



SCO Service Continuity Management



SD Service Desk



SLM Service Level Management

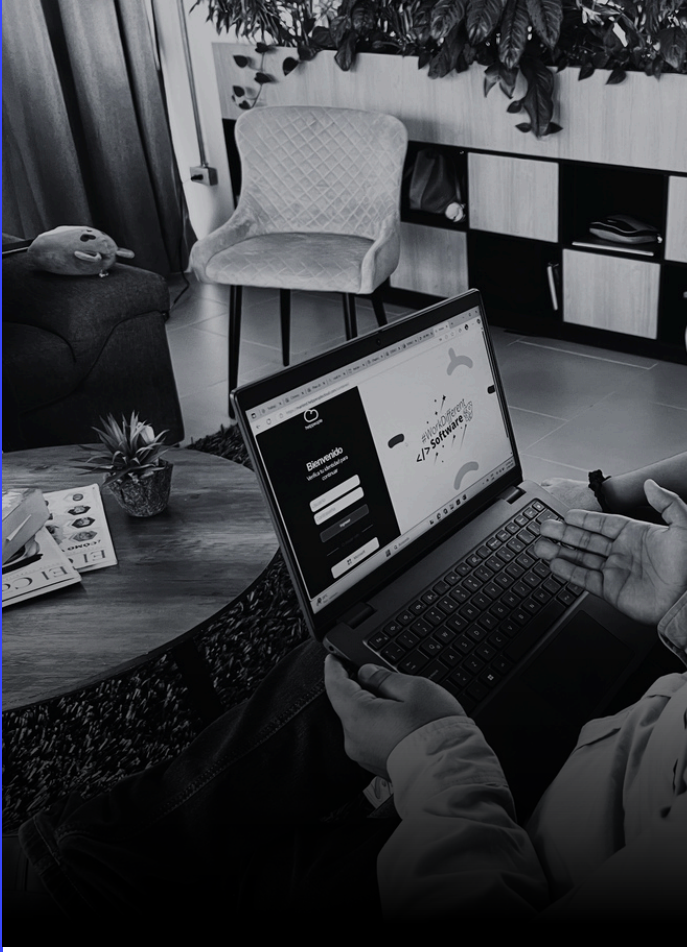


SPM Service Portfolio Management

GO VTE CH

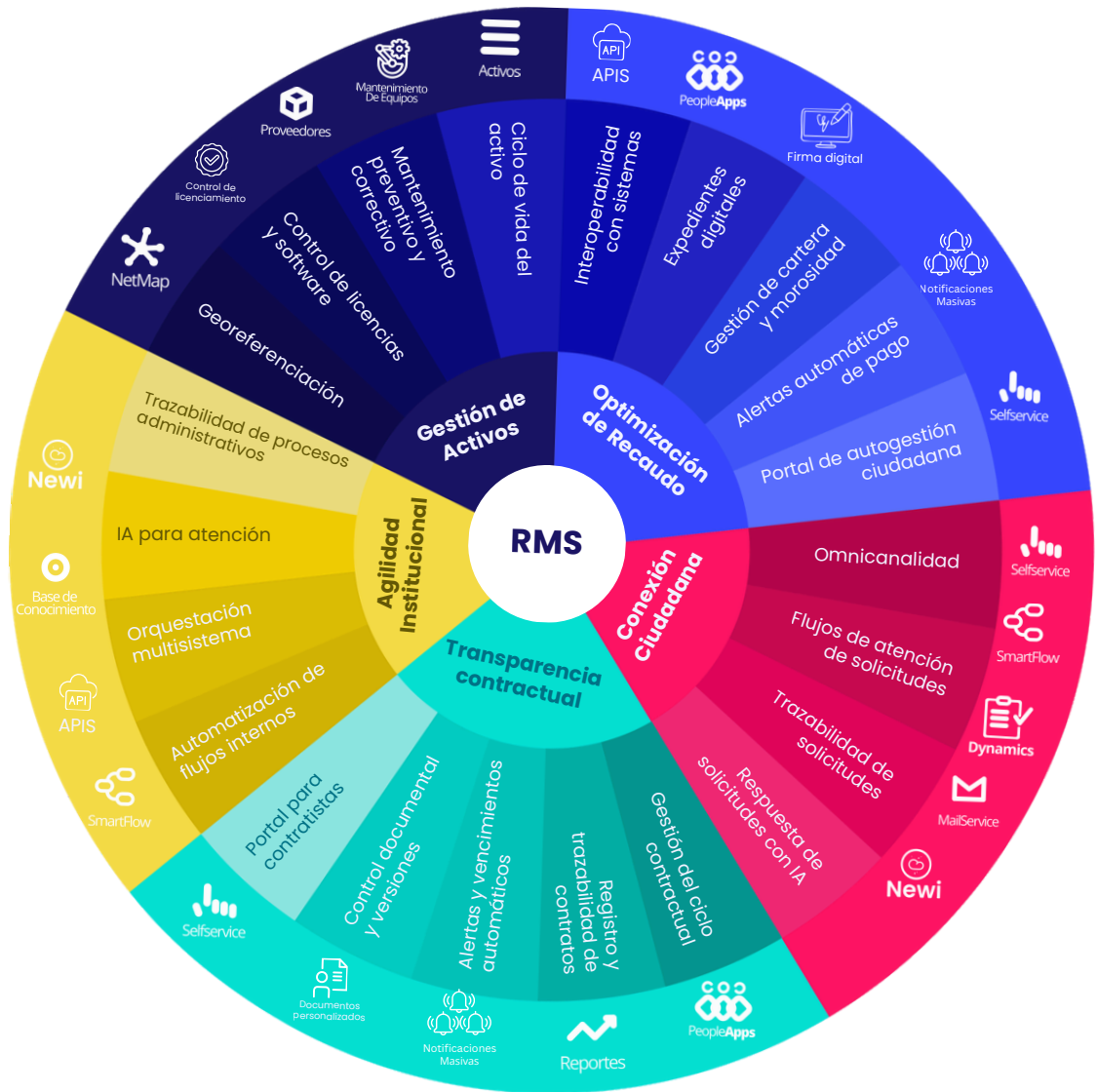
GOVTECH

Una tecnología para
modernizar y agilizar
el gobierno



Govtech

En un entorno donde se exige mayor eficiencia operativa, agilidad y trazabilidad para cumplir con los estándares de control, las entidades públicas necesitan modernizar su gestión para responder mejor a las demandas ciudadanas y regulatorias



helppeople ofrece **soluciones diseñadas** para automatizar tareas, coordinar áreas y tomar decisiones con datos confiables. Esto ya no es opcional: es la base de un gobierno más eficiente, conectado y transparente.

Optimización de **recaudo**

Una solución inteligente para aumentar el recaudo, reducir la cartera vencida y modernizar la gestión tributaria.

En un entorno donde las entidades públicas enfrentan presiones crecientes por mejorar su capacidad fiscal, optimizar recursos y responder a ciudadanos más exigentes, la tecnología se convierte en un aliado clave para lograr una gestión tributaria más eficiente, transparente y sostenible.



¿Qué hace?



Aumenta el recaudo de impuestos con herramientas digitales



Reduce la cartera vencida automatizando la gestión persuasiva y coactiva.



Disminuye la carga operativa con expedientes digitales y flujos automatizados.



Centraliza la gestión tributaria para una visión única del contribuyente.



Asegura recursos fiscales para tu periodo de gobierno

¿Cómo lo hace?



Mediante portal transaccional en línea para consulta, liquidación y pagos.



Con expedientes digitales que consolidan la información clave de cada contribuyente.



Con notificaciones automáticas sobre pagos pendientes y vencimientos.



Integrando datos contables, financieros y catastrales para una visión unificada.



Usando tableros de control para el seguimiento de la cartera y la toma de decisiones.

Capacidades clave



Portal transaccional ciudadano

- Consulta de estado de cuenta, generación de facturas y pagos desde cualquier dispositivo.
- Integración con pasarelas de pago y bancos para liquidación automática.
- Historial de pagos y seguimiento de obligaciones en tiempo real.



Automatización de cobro

- Segmentación automática de cartera por etapa y tipo de contribuyente.
- Notificaciones electrónicas personalizadas para facilitar el pago oportuno.
- Envío masivo y seguimiento automatizado de acciones de cobro.



Expediente tributario digital

- Historial consolidado por tipo de impuesto: predial, ICA, vehículos, entre otros.
- Visualización del estado actual de la cuenta, acuerdos de pago, sanciones y procesos.
- Acceso rápido y seguro para funcionarios autorizados.



Integración multisistema

- Conexión con sistemas de catastro, contabilidad, fiscalización y jurídico.
- Consolidación automática de datos para decisiones ágiles y precisas.
- Visualización analítica de indicadores clave: recaudo, cartera, cumplimiento.

La solución de **Optimización de ingresos convierte el recaudo** en una ventaja operativa. Permite a las entidades públicas recaudar más, con menos carga operativa y mayor control, mientras fortalecen la relación con la ciudadanía a través de servicios digitales accesibles y eficientes. Es tecnología al servicio de una gestión fiscal moderna, inteligente y sostenible.

Conexión ciudadana

Una solución para digitalizar trámites, automatizar la atención y fortalecer la confianza entre gobierno y ciudadanía.

Hoy los ciudadanos esperan una experiencia gubernamental similar a la que reciben de cualquier servicio digital: inmediata, accesible, omnicanal y personalizada. Las entidades públicas que aún dependen de trámites presenciales, procesos manuales y canales fragmentados están en desventaja frente a esas expectativas.



¿Qué hace?



Centraliza la atención ciudadana en una ventanilla única digital.



Digitaliza y automatiza trámites, licencias, permisos y solicitudes.



Integra múltiples canales (web, app, presencial, WhatsApp, call center).



Brinda trazabilidad completa de cada solicitud y optimiza los tiempos de respuesta.



Fortalece la transparencia y mejora la experiencia de servicio al ciudadano.

¿Cómo lo hace?



A través de un portal ciudadano omnicanal, accesible desde cualquier dispositivo.



Con flujos que validan documentos, escalan solicitudes y aprueban.



Usando IA para clasificar solicitudes y generar respuestas automáticas.



Consolidando todas las interacciones del ciudadano en un expediente digital único.



Integrando la atención ciudadana con los sistemas operativos internos

Capacidades clave



Ventanilla única digital

- Recepción de PQRS, licencias, permisos y trámites institucionales desde una misma interfaz.
- Seguimiento en línea del estado de cada trámite por parte del ciudadano.
- Reducción de la dispersión de canales y mayor control institucional.



Omnicanalidad real

- Validaciones automáticas de requisitos, documentación y condiciones.
- Aprobaciones digitales o escalamiento automático según complejidad o dependencia.
- Control de términos legales para garantizar cumplimiento normativo



Portal ciudadano personalizado

- Bitácora automática con responsables, tiempos, decisiones y estado.
- Alertas de vencimiento o cuellos de botella.
- Reportes por canal, tipo de trámite, dependencia o perfil del solicitante.



Automatización de flujos de trámites

- Validaciones automáticas de requisitos, documentación y condiciones.
- Aprobaciones digitales o escalamiento automático según complejidad o dependencia.
- Control de términos legales para garantizar cumplimiento normativo.



Trazabilidad y transparencia

- Bitácora automática con responsables, tiempos, decisiones y estado.
- Alertas de vencimiento o cuellos de botella.
- Reportes por canal, tipo de trámite, dependencia o perfil del solicitante.



Inteligencia artificial para atención inteligente

- Clasificación automática de solicitudes por urgencia, tema o dependencia.
- Generación de respuestas automáticas en lenguaje natural.
- Recomendaciones de trámite o rutas de atención según perfil del usuario.

La solución de Conexión ciudadana de helppeople redefine la relación entre gobiernos y ciudadanos. Con una plataforma digital omnicanal, automatizada y centrada en la experiencia del usuario, las entidades públicas pueden gestionar trámites y solicitudes con mayor agilidad, trazabilidad y transparencia.



Transparencia contractual

Una solución para administrar todo el ciclo contractual de forma digital, trazable y alineada con la normatividad pública. La contratación pública es uno de los procesos más críticos en las entidades del Estado. Cada decisión, firma o ejecución tiene implicaciones legales, fiscales y reputacionales.

¿Qué hace?

- Digitaliza todo el ciclo de contratación pública en una sola plataforma.
- Centraliza los expedientes contractuales con trazabilidad completa.
- Fortalece la supervisión del cumplimiento y los tiempos contractuales.
- Mejora la relación con los contratistas a través de portales interactivos.
- Genera reportes e informes automatizados para auditorías y control ciudadano.

¿Cómo lo hace?

- Con flujos para cada etapa: precontractual, contractual y postcontractual.
- Con expedientes electrónicos que consolidan toda la documentación del contrato.
- Mediante portales donde contratistas pueden cargar documentos y ver avances.
- Con alertas, cronogramas y validaciones que garantizan cumplimiento de hitos.
- Integrando áreas como jurídica, planeación, financiera, supervisión y control interno.





Capacidades clave



Portal del contratista

- Interacción directa entre la entidad y el proveedor.
- Cargue de entregables, documentos, actas y certificados.
- Visualización de cronogramas, pagos pendientes y cumplimiento. .



Supervisión en tiempo real

- Control sobre hitos, entregables, avances físicos y financieros.
- Alertas ante demoras, vencimientos o incumplimientos.
- Registro automático de evidencias y seguimiento por parte del supervisor.



Planeación y estructuración contractual digital

- Registro de necesidades, términos de referencia y presupuestos.
- Validación automática de requisitos previos y flujos de aprobación por área.
- Generación de cronogramas y alertas para publicación y adjudicación.



Gestión del personal vinculado a contratos

- Control de hojas de vida, tiempos, funciones y resultados de personal contratado.
- Asociaciones entre contratos, tareas asignadas y cumplimiento por persona.
- Trazabilidad de perfiles y control de ejecución.



Expedientes contractuales digitales

- Consolidación de toda la documentación del contrato en un repositorio único.
- Historial de cambios, responsables, fechas clave y anexos legales.
- Acceso seguro y trazable para todas las áreas involucradas.



Informes para entes de control y ciudadanía

- Recepción, validación y ejecución Reportes automatizados por etapa, proveedor, estado o valor contratado.
- Exportación multiformato para auditorías y vigilancia externa.
- Portal de rendición de cuentas con acceso público controlado

La solución de **Gestión contractual y transparencia** convierte un proceso crítico y complejo en un flujo ordenado, digital y transparente. Con expedientes electrónicos, supervisión en tiempo real, portales para contratistas y reportes listos para control, las entidades públicas fortalecen su capacidad de contratación con eficiencia, legalidad y confianza ciudadana.



Agilidad Institucional

En las entidades gubernamentales, una gran parte del funcionamiento depende de procesos internos que muchas veces son invisibles para el ciudadano, pero fundamentales para garantizar la calidad del servicio público. Solicitudes administrativas, incidentes de TI, requerimientos de mantenimiento, validaciones, aprobaciones, comunicaciones entre áreas... son cientos de procesos que suceden diariamente y que, cuando no están bien gestionados, generan cuellos de botella, desgaste humano y pérdida de trazabilidad.

¿Que hace?



Centraliza la gestión de solicitudes internas, incidentes, requerimientos y procesos de soporte.



Automatiza flujos de atención para áreas como tecnología, mantenimiento, talento humano, jurídica o compras.



Mejora los tiempos de respuesta a usuarios internos con priorización inteligente y asignación automática.



Proporciona trazabilidad total y reportes en tiempo real para la toma de decisiones



Permite la autogestión de solicitudes frecuentes con una base de conocimiento integrada.

¿Como lo hace?



A través de una plataforma tipo ITSM (IT Service Management) en la nube,



Con flujos automatizados que validan, clasifican, asignan y priorizan cada solicitud.



Usando inteligencia artificial para sugerir respuestas, prevenir incidentes y detectar patrones.



Con dashboards personalizables y métricas en tiempo real para cada área.



Integrando los procesos internos con sistemas como talento humano, gestión documental, infraestructura, compras o jurídico.

Capacidades clave



Gestión de solicitudes internas.

- Atención de solicitudes administrativas, técnicas, jurídicas o logísticas en un solo sistema.
- Clasificación automática por tipo, urgencia o dependencia responsable.
- Seguimiento en tiempo real y notificaciones automáticas al usuario solicitante.

Automatización de flujos internos

- Aprobaciones, validaciones, escalamientos y asignaciones automáticas por reglas de negocio.
- Derivación inteligente por tipo de solicitud, dependencia o urgencia.
- Reducción de tiempos y errores humanos.



Incidentes y requerimientos

- Registro, asignación y resolución de fallas técnicas, accesos, configuraciones o necesidades TI.
- Flujos automatizados de atención según tipo de incidente.
- Integración con inventarios, soporte y monitoreo.



Trazabilidad total y cumplimiento

- Historial completo por solicitud, incidente o requerimiento.
- Accesos y cambios registrados por usuario, hora y acción.
- Reportes para auditorías internas y entes de control.



Atención multicanal y omnicanalidad

- Recepción de tickets desde correo electrónico, chats, portales, app o atención presencial.
- Un solo canal unificado para seguimiento y gestión.
- Capacidad de iniciar un proceso por un canal y continuar por otro.



Portal interno de autogestión

- Los usuarios internos pueden radicar solicitudes, consultar su estado, acceder a respuestas frecuentes o resolver incidentes simples sin intervención humana.
- Reducción de tickets repetitivos gracias a la base de conocimiento institucional.

La solución de **Gestión Interna Ágil** de helppeople convierte la operación diaria de una entidad en un sistema inteligente, automatizado y orientado al bienestar institucional. Con esta herramienta, las entidades pueden responder con mayor rapidez a las necesidades internas, reducir fricciones en su operación y fortalecer el clima laboral y la productividad del equipo.

Gestión de **activos**

Una solución para digitalizar, controlar y optimizar el patrimonio público con trazabilidad en cada etapa del ciclo de vida. El patrimonio público infraestructura, equipamiento, vehículos, tecnología, espacios físicos es uno de los pilares del funcionamiento estatal.

¿Qué hace?

- Digitaliza el ciclo de los activos públicos: registro, monitoreo, mantenimiento y baja.
- Permite trazabilidad del uso, estado, responsables y movimientos de cada activo.
- Genera alertas inteligentes para mantenimiento preventivo y correctivo.
- Facilita decisiones informadas sobre inversión, renovación o disposición.
- Cumple con las exigencias de auditoría, control fiscal y gestión patrimonial.

¿Cómo lo hace?

- Con una plataforma centralizada con visibilidad en tiempo real.
- Con etiquetas inteligentes, expedientes digitales y trazabilidad automática por activo.
- Mediante programación automática de mantenimientos y alertas de fallos.
- Integrando áreas como infraestructura, TI, contabilidad, compras y talento humano.
- Generando reportes para auditores, control interno y planeación presupuestal.



Capacidades clave



Registro e inventario de activos en tiempo real.

- Consolidación de todos los activos físicos y tecnológicos en un único sistema.
- Asignación de códigos únicos, georreferenciación y clasificación por tipo.
- Expedientes digitales por activo, con historial completo de movimientos y responsables



Mantenimiento preventivo y correctivo

- Programación de mantenimientos por tipo de activo, tiempo o condiciones de uso.
- Alertas inteligentes ante fallos o reportes de incidentes.
- Registro digital de órdenes de servicio, repuestos utilizados y proveedores.



Reducción de pérdidas y control de uso

- Documentación de cada movimiento: asignación, uso, traAlertas por uso indebido, inactividad o deterioro acelerado.
- Auditoría automática del historial del activo: quién lo tuvo, cuándo, cómo lo usó.
- Integración con gestión contractual para control de activos entregados a terceros.



Reportes e indicadores clave

- Informes automatizados para entes de control, planeación o fiscalización.
- Indicadores como tasa de mantenimiento cumplido, disponibilidad operativa o costo por activo.
- Valor patrimonial actualizado para proyecciones y auditorías.



Plataforma unificada e interoperable

- Integración con sistemas contables, SIG, control fiscal, compras y talento humano.
- Registro único por activo, con actualizaciones automáticas en sistemas relacionados.
- Vista consolidada del patrimonio público en una sola herramienta.

La solución de Gestión de activos convierte el inventario público en un recurso estratégico: digitalizado, controlado y optimizado. Con trazabilidad completa, programación inteligente de mantenimiento y reportes listos para auditores, las entidades públicas fortalecen la transparencia, reducen el riesgo de pérdida y aseguran que los bienes del Estado estén siempre al servicio de la ciudadanía.

AGILITY GO

AGILITYGO

Una tecnología para
distribuir agilidad
empresarial



LANZAMIENTO SHARED OC

	TIEMPO APROX.
PROGRAMACIÓN	
RECEPCIÓN ASISTENTES Y BIENVENIDA	
PALABRAS DE APERTURA GERENCIA DEL PROYECTO Alejandro Rodríguez - Gerente de proyecto	5 MIN.
CONVERSATORIO "TRANSFORMACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE TRIBUTARIO"	30 MIN.
SOCIALIZACIÓN Y PREGUNTAS Y RESPUESTAS	10 MIN.
SNACKTIME	20 MIN.
VIDEO CORPORATIVO "PEOPLE & PEOPLE"	5 MIN.
VIDEO PRODUCTO SHARED OC	5 MIN.
PRESENTACIÓN SHARED OC Alejandro Rodríguez Caso práctico creación	20 MIN.
CIERRE	5 MIN.

Soluciones para:

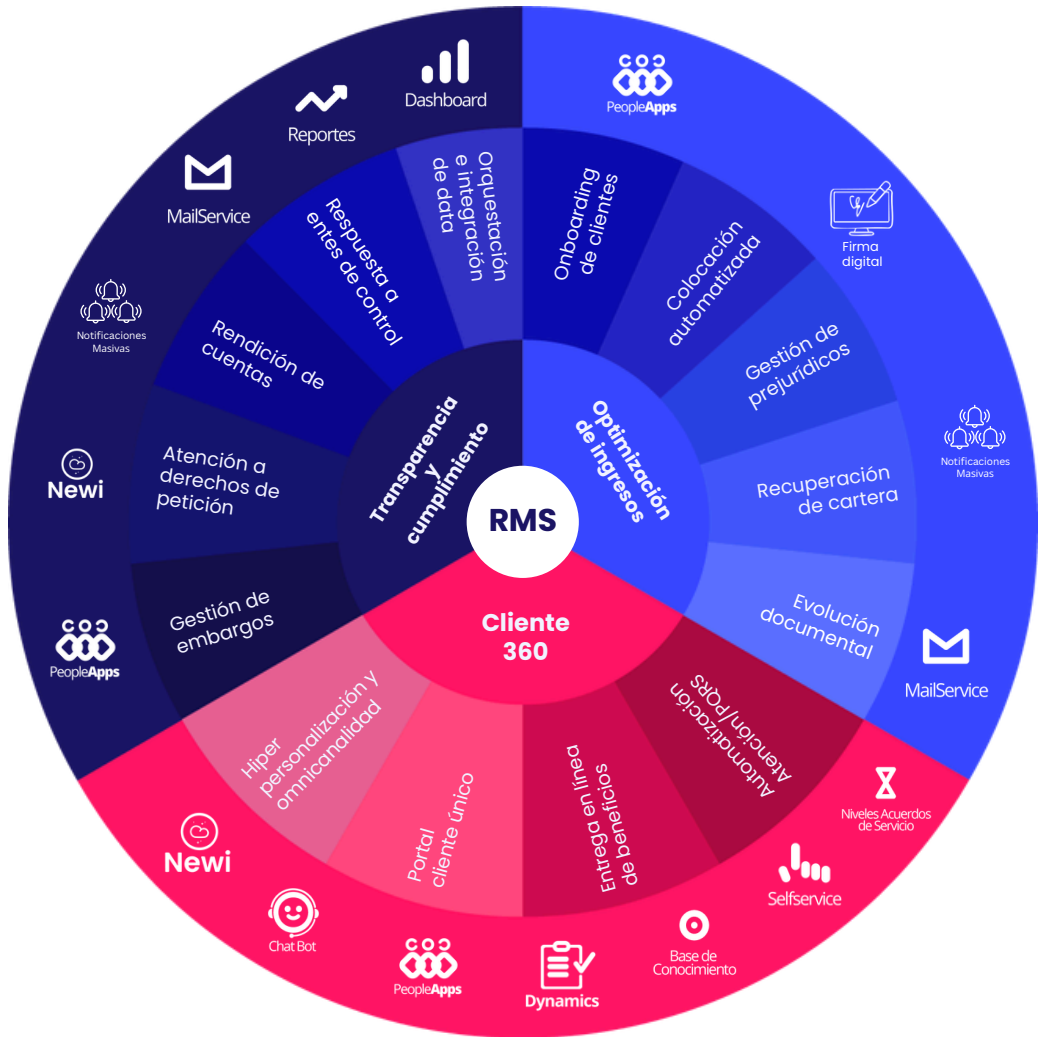
- Financiero
- CPG's
- Educación



helppeople

for Financial

En un entorno donde los clientes exigen experiencias inmediatas y personalizadas, y los reguladores demandan cumplimiento y trazabilidad, las entidades financieras deben evolucionar con agilidad y control.



helppeople ofrece **soluciones diseñadas** para integrar datos, automatizar procesos críticos y escalar ingresos, sin perder precisión operativa.



Cliente 360

Una solución que centraliza toda la información del cliente financiero productos, solicitudes, comportamiento y comunicaciones para ofrecer experiencias personalizadas, decisiones más acertadas y una atención automatizada en todos los canales.

¿Qué hace?



Consolida datos dispersos en una ficha única del cliente



Permite gestionar cada interacción en tiempo real, desde cualquier canal.



Facilita segmentación inteligente y campañas dirigidas.



Orquesta los procesos de servicio, fidelización y atención desde una lógica centrada en el cliente.

¿Cómo lo hace?



A través de integraciones con sistemas core, CRM, canales digitales y bases de datos externas.



Con un modelo omnicanal, que asegura continuidad en la experiencia del cliente.



Con automatización e inteligencia para adaptar las respuestas según el perfil de usuario

Capacidades clave



Hiperpersonalización y omnicanalidad

- Segmentación automática por comportamiento, perfil y uso de productos.
- Contenidos y ofertas personalizadas por canal.
- Experiencia continua sin importar el canal de atención.



Portal único para el cliente

- Visualización de productos, historial y alertas personalizadas.
- Radicación y seguimiento de trámites y PQRS.
- Autoservicio completo para actualizaciones, certificados y más.



Entrega digital de beneficios

- Automatización de criterios de elegibilidad.
- Validación de identidad y firma digital integrada.
- Entrega trazable de bonos, subsidios o programas de fidelización.



PQRS automatizado

- Captura multicanal de solicitudes.
- Clasificación inteligente y asignación automática.
- Respuestas con plantillas validadas y trazabilidad legal.

Cliente 360 transforma datos en experiencias

inteligentes, fortaleciendo la relación, aumentando la eficiencia operativa y cumpliendo con las exigencias normativas del sector financiero.



Trazabilidad y cumplimiento

La solución de helpepeople que garantiza trazabilidad total, evidencia en tiempo real y cumplimiento normativo en cada proceso crítico de la entidad financiera. Permite documentar y rastrear cada solicitud o acción ya sea de clientes, entes de control o procesos internos, facilitando auditorías, reduciendo riesgos legales y fortaleciendo la confianza institucional.

¿Qué hace?



Respuestas más rápidas y acertadas a entes reguladores.



Mayor confianza frente a auditorías internas y externas.



Disminución del riesgo de sanciones por respuestas tardías.



Mejora de la reputación institucional por su enfoque transparente y proactivo.

¿Cómo lo hace?



Integra la data de múltiples sistemas.



Orquesta los procesos asociados a solicitudes de entes de control, derechos de petición, embargos o auditorías.



Registra y documenta cada paso de manera automática.



Genera reportes y evidencias listos para rendición de cuentas, sin procesos manuales.





Capacidades clave



Rendición de cuentas

- Genera reportes automatizados por área, canal o cliente.
- Exportación multiformato para informes regulatorios o de gestión.
- Facilita evidencias listas para auditoría en cualquier momento.



Orquestación e integración de data

- Conecta sistemas core, CRM, canales y gestión documental.
- Clasifica y consolida automáticamente la información para auditoría.
- Asegura trazabilidad completa por canal, usuario y respaldo documental.



Atención a derechos de petición

- Captura y clasifica peticiones por canal y tipo legal (Habeas Data, PQRS).
- Controla términos de ley con alertas y flujos automáticos.
- Respuestas con respaldo legal y seguimiento por parte del usuario.



Respuesta a entes de control

- Recepción automática de oficios y requerimientos regulatorios.
- Flujo interno con responsables, plazos y plantillas validadas.
- Registro completo del proceso de respuesta, envío y cierre.



Gestión de embargos

- Recepción, validación y ejecución automatizada de oficios judiciales.
- Flujo de bloqueo o liberación con documentación completa.
- Integración con expediente del cliente y sistemas core.

Una solución que **transforma el cumplimiento normativo** en un proceso automatizado, transparente y auditable, reduciendo riesgos legales y elevando la eficiencia operativa del sector financiero.

Optimización de ingresos

Una solución para automatizar procesos críticos del ciclo de ingresos, desde la adquisición del cliente hasta la colocación de productos y la recuperación de cartera.

Permite reducir fricciones, prevenir pérdidas y mejorar el rendimiento operativo con trazabilidad total y control inteligente. Ideal para entidades financieras que buscan crecer con eficiencia, cumplimiento y datos en tiempo real.

¿Que hace?



·Automatiza procesos críticos como onboarding, colocación, recuperación y gestión judicial.



·Controla los riesgos operativos y económicos derivados de la gestión manual.



Agiliza la interacción entre áreas clave: comercial, jurídica, cartera, riesgo y servicio.



·Asegura trazabilidad total sobre cada etapa del ciclo de ingreso.

¿Cómo lo hace?



Con flujos inteligentes que orquestan la interacción de múltiples sistemas: core bancario, jurídico, documental, CRM.



Mediante motores de reglas que definen políticas, aprobaciones y criterios de negocio.



A través de automatización de tareas repetitivas y generación de alertas.



Integrando canales digitales para facilitar operaciones tanto internas como de clientes.



Capacidades clave



Onboarding de clientes 100% digital

- Validación automática de identidad
- Cargue sin contacto
- Firma electrónica y alta inmediata en el sistema.



Colocación automatizada de productos

- Motor de reglas para evaluar perfiles
- Aprobación digital sin papeleo
- Activación inmediata.



Gestión trazable de perjuicios

- Registro automático
- Validación jurídica y financiera
- Respuestas legales y trazabilidad completa



Recuperación de cartera inteligente

- Segmentación por perfil y mora
- Campañas automatizadas
- Acuerdos en línea e integración con cobro judicial.



Evolución documental inteligente

- Gestión centralizada
- Alertas por vencimiento o errores
- Trazabilidad y control de versiones con respaldo legal.

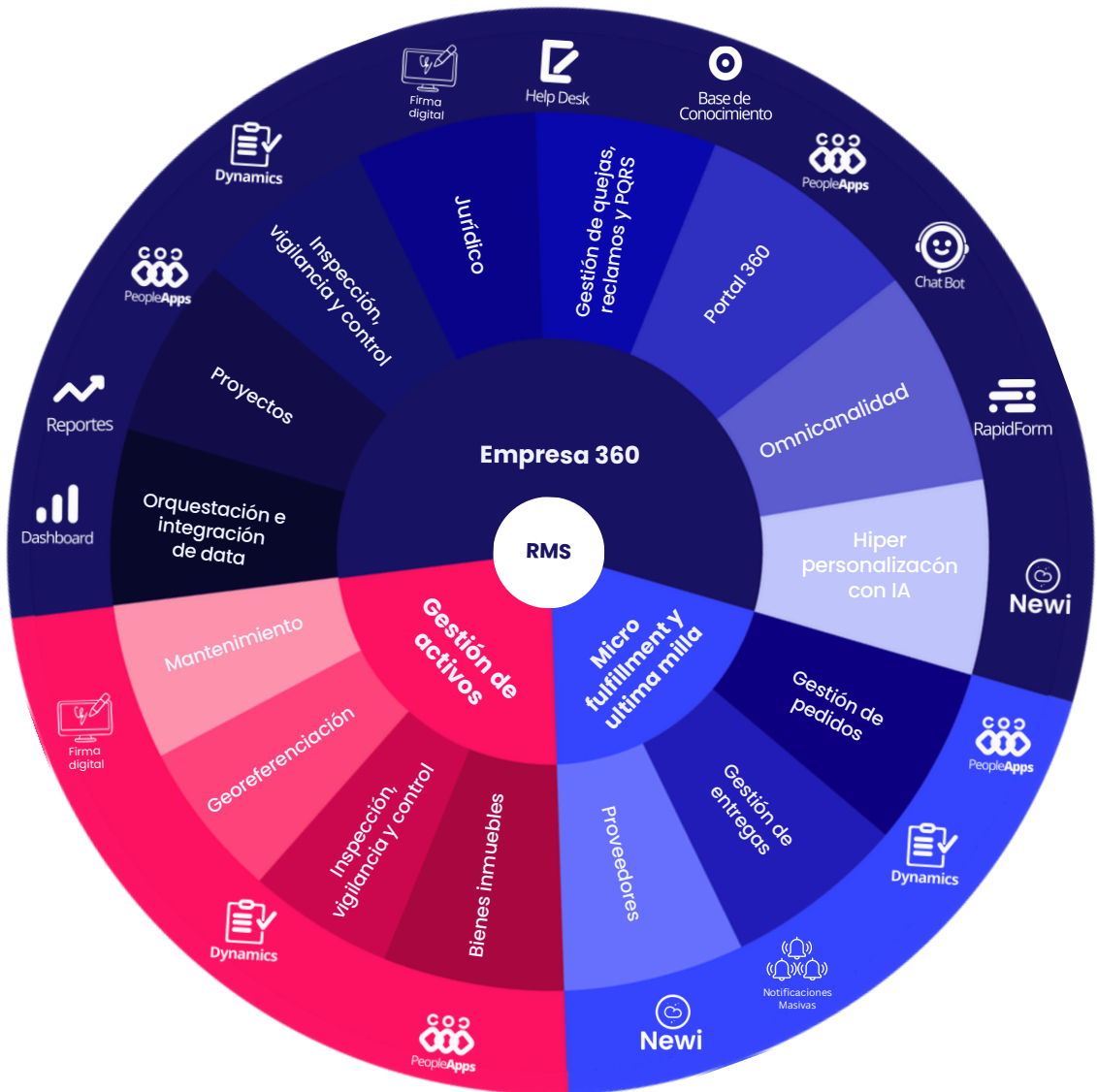
Con **Optimización de ingresos**, las entidades financieras automatizan procesos críticos para crecer con más control, agilidad y rentabilidad.



helppeople

for CPG'S

En un mercado donde los consumidores exigen experiencias inmediatas, personalizadas y coherentes, y la competencia y presión por eficiencia aumentan cada día, las empresas de consumo masivo deben evolucionar sin perder agilidad ni control.



helppeople ofrece soluciones diseñadas para conectar datos en tiempo real, automatizar procesos estratégicos y **fortalecer la relación con el consumidor.**

Empresa 360

La solución de helppeople para integrar y automatizar los procesos claves de gestión empresarial: proyectos, jurídico, inspección y vigilancia, atención al cliente y experiencia omnicanal. Consolida toda la información operativa en un único entorno, permitiendo visión unificada, coordinación efectiva y atención más ágil.

¿Que hace?



Centraliza la operación de múltiples áreas clave.



Automatiza flujos internos y respuestas a eventos críticos.



Mejora la experiencia de usuarios con autoservicio y trazabilidad.



Aumenta la capacidad de respuesta a antes de control y auditoría.

¿Como lo hace?



Integra sistemas ERP, jurídico, PQRS, CRM y más.



Usa IA para personalizar procesos y anticipar necesidades.



Conecta todos los canales (presencial, web, app, call center).



Aplica reglas automatizadas con trazabilidad de extremo a extremo.



Capacidades clave

Orquestación e integración de data

- Unifica datos dispersos para decisiones rápidas y contextualizadas.

Proyectos

- Planificación, seguimiento y alertas automáticas para iniciativas internas o regulatorias.

Inspección, vigilancia y control

- Planeación, ejecución en campo y generación automática de informes.

Jurídico

- Seguimiento de procesos con plantillas automatizadas e integración con PQRS.

PQRS

- Atención multicanal, clasificación automática y control legal de términos.

Portal 360

- Acceso único a servicios, visualización y seguimiento por perfil.

Omnicanalidad

- Experiencia continua entre canales, con registro único.

Hiperpersonalización con IA

- Segmentación y flujos personalizados por usuario.



Empresa 360 transforma la complejidad operativa en una experiencia integrada, trazable y automatizada que mejora procesos internos, servicio al cliente y cumplimiento normativo.

Micro **fulfilment** y última milla

Una solución para gestionar la cadena de entrega con velocidad, precisión y trazabilidad total. Desde el pedido hasta la entrega final, esta solución orquesta cada paso logístico con inteligencia y automatización.



¿Qué hace?



Centraliza pedidos, entregas y logística en un solo entorno.



Optimiza rutas y recursos para eficiencia operativa.



Mejora la visibilidad y trazabilidad en tiempo real.



Coordina múltiples actores: proveedores, transportistas, distribuidores y clientes.

¿Cómo lo hace?



Se conecta con ERP, inventarios, transporte y apps móviles.



Automatiza asignaciones, validaciones y excepciones.



Integra trazabilidad GPS, alertas y dashboards.



Usa inteligencia de datos para prevenir cuellos de botella.

Capacidades clave



Gestión de pedidos

- Consolidación multicanal
- Validación automática
- Visualización en tiempo real.



Gestión de proveedores

- Evaluación continua
- Integración con portales
- Control de SLA.



Gestión de entregas

- Ruteo automático
- Geolocalización
- Evidencia digital.

Micro Fulfilment transforma la logística tradicional en una experiencia moderna, eficiente y trazable, reduciendo tiempos y aumentando la satisfacción del cliente.



Gestión de **Activos**

La solución para tener control total, automatizado y en tiempo real sobre activos físicos y estratégicos. Desde maquinaria e infraestructura hasta puntos de venta y bienes inmuebles, esta solución organiza y optimiza la operación de los recursos más importantes.

¿Qué hace?

- Registra y organiza activos físicos, logísticos y comerciales.
- Programa mantenimientos e inspecciones automáticas.
- Georreferencia activos y facilita su seguimiento.
- Mejora decisiones sobre inversión, rotación y obsolescencia.

¿Cómo lo hace?

- Con un repositorio central conectado a ERP, IoT y geolocalización.
- Flujos automatizados de mantenimiento, alertas y renovaciones.
- Herramientas móviles para inspección en campo.
- Dashboards e indicadores sobre uso, estado y ciclo de vida.





Capacidades clave



Mantenimiento

- Programación automática
- Órdenes de trabajo
- Repuestos y trazabilidad histórica.



Georreferenciación

- Mapas de activos
- Zonas críticas y planificación logística.



Inspección y control

- Checklists digitales
- Alertas y reportes trazables.



Bienes inmuebles

- Inventario
- Obligaciones legales
- Estado físico y ocupación.

Gestión de Activos convierte el registro en estrategia: menos pérdidas, mejor disponibilidad y más valor operativo a través de activos bien gestionados y trazables en tiempo real.

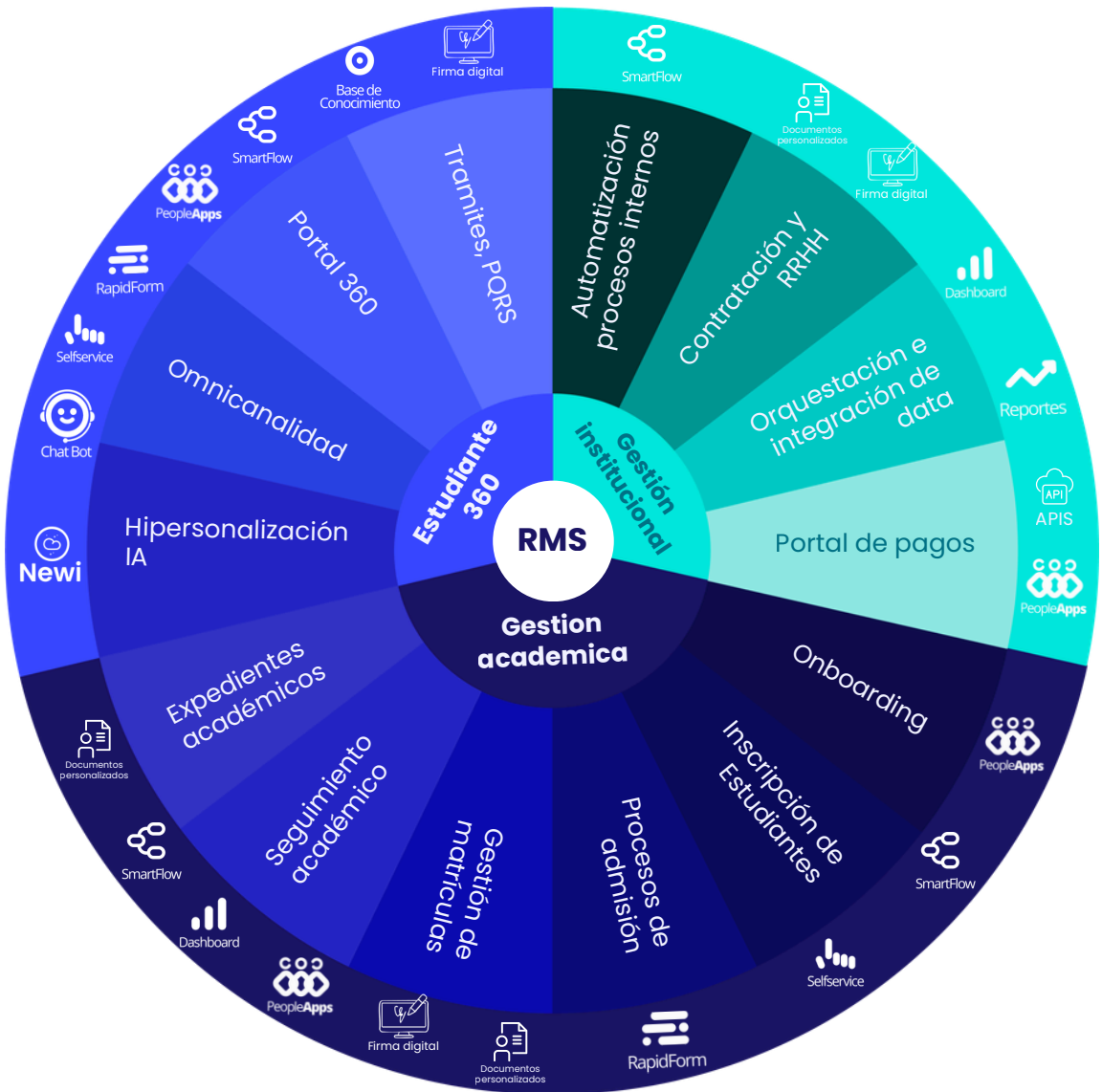
RMS

RMS



helppeople for Education

En un entorno donde la comunidad académica espera procesos simples, digitales y personalizados, las instituciones de educación superior necesitan transformar su operación para responder con agilidad, control y trazabilidad.



helppeople ha desarrollado soluciones específicas para el sector educativo, enfocadas en automatizar procesos académicos y administrativos, **mejorar la experiencia del estudiante y fortalecer la gestión institucional.**

Gestión institucional

Una operación institucional moderna exige agilidad, trazabilidad y cumplimiento en todos los procesos internos. Desde la contratación hasta la gestión documental, helppeople automatiza las operaciones críticas que sostienen la estructura de las instituciones educativas.

¿Qué hace?

- Digitaliza procesos de contratación y gestión de RRHH.
- Orquesta e integra los datos entre áreas administrativas.
- Habilita un portal de pagos en línea.
- Centraliza la gestión documental institucional.

¿Cómo lo hace?

- Con flujos automatizados para cada tipo de proceso.
- Integrando sistemas existentes: ERP, nómina, contabilidad, legal.
- Con reglas de negocio que aseguran cumplimiento y validación de datos.
- Usando notificaciones automáticas y tableros para seguimiento en tiempo real.



Capacidades clave



Contratación y RRHH digitalizados

- Automatización completa del ciclo de contratación.
- Flujos de aprobación automáticos.
- Gestión de documentos legales y firma electrónica.



Portal de pagos

- Plataforma transaccional con confirmación en tiempo real.
- Accesible desde cualquier dispositivo.



Gestión documental centralizada

- Repositorio único y seguro con trazabilidad.
- Alertas de vencimientos y actualizaciones.

Una institución con **procesos internos** digitalizados y conectados puede enfocarse en brindar un mejor servicio a su comunidad académica.





Gestión académica

Gestionar el ciclo académico completo desde la inscripción hasta el seguimiento del estudiante requiere agilidad, trazabilidad y foco en la permanencia. Con helppeople, las instituciones automatizan cada etapa del proceso educativo.

¿Qué hace?

- Automatiza inscripción, admisión, matrícula y seguimiento académico.
- Digitaliza expedientes y comunicaciones.
- Habilita alertas tempranas para prevenir deserciones.

¿Cómo lo hace?

- Con flujos definidos por etapa.
- Integración con sistemas académicos, financieros y de bienestar.
- Paneles de control para gestión académica y administrativa.



Capacidades clave



Onboarding y admisión

- Flujos digitales,
- Validación de documentos
- Seguimiento en línea



Matrícula y gestión académica

- Portal de autogestión
- Reportes de evolución académica.



Alertas tempranas

- Identificación automatizada de riesgo de deserciones.
- Integración con bienestar institucional.



Expediente académico digital

- Consolidación de historia académica y trazabilidad.

Automatizar el ciclo académico

permite mejorar la permanencia estudiantil, optimizar la gestión institucional y ofrecer una experiencia moderna.



Estudiante 360

¿Qué hace?



Centraliza toda la información del estudiante.



Automatiza procesos y comunicaciones.



Personaliza la experiencia según perfil y comportamiento.

Un estudiante espera hoy una experiencia continua, digital y personalizada. Con Estudiante 360, helppeople permite a las instituciones de educación superior ofrecer un entorno unificado de relación, desde el primer contacto hasta la graduación.

¿Cómo lo hace?



Con inteligencia artificial y analítica de datos.



Modelo omnicanal con integración completa.



Expediente unificado académico, financiero y de bienestar.

Capacidades clave



Hiperpersonalización con IA

- Segmentación inteligente y recomendaciones automáticas.



Gestión de proveedores

- Continuidad de la experiencia entre web, app, presencial y WhatsApp.



Portal 360

- Entorno único para matrícula, pagos, certificados y más.



Gestión de trámites y PQRs

- Automatización de solicitudes y seguimiento en línea.

Modernizar la experiencia del estudiante no es solo una promesa académica: es una necesidad operativa. Con helppeople, las instituciones logran procesos más eficientes, atención personalizada y decisiones basadas en datos. Porque educar también es gestionar con inteligencia.





DIVIS



IONES

IT SM

ITSM





ITSM

helppeople ITSM ofrece una solución completa para optimizar, automatizar y **mejorar la entrega de servicios de TI**, alineándose con las **mejores prácticas de ITIL y PinkVerify**.

1. Reduce tiempos de respuesta y mejora la productividad con **flujos de trabajo automatizados**.
2. **Asegura una gestión eficiente y estructurada** de los servicios de TI.
3. Ofrece una plataforma intuitiva que **agiliza la resolución de problemas y solicitudes**.



Omnicanalidad **múltiples canales** para que tus clientes radiquen sus solicitudes

Cuando centralizas las solicitudes de tus clientes en una única plataforma, facilitas la gestión y seguimiento, reduciendo tiempos de respuesta y aumentando la productividad del equipo y brindas un servicio uniforme y de alta calidad sin importar el canal:

- **Selfservice**
- **Mailservice**
- Rapid **Form**
- **APP**
- Newi for **Whatsapp**
- Newi for **Teams**
- **Market Place**



Selfservice

Una herramienta diseñada para que los usuarios creen y gestionen sus propias solicitudes de soporte, además de acceder a una base de conocimiento que les permite resolver problemas de manera autónoma.

A través del modulo selfservice los usuario pueden:



1. Generar solicitudes de manera sencilla y eficiente, facilitando la comunicación con el equipo de soporte.



2. Revisar el estado y detalles de las solicitudes, manteniéndolos informados sobre el progreso de sus casos.



3. Tener acceso a artículos de conocimiento que ayudan a los usuarios a resolver problemas comunes por sí mismos.



Marketplace

El Marketplace de helppeople **permite crear y publicar productos** y/o servicios, para que los usuarios puedan explorar y solicitar directamente desde la plataforma.

Este espacio está diseñado para mostrar los distintos tipos de solicitudes disponibles que están divididas en categorías y áreas clave de operación, brindando una experiencia organizada y eficiente para gestionar todas las necesidades operativas.

Cada categoría está asociada con formularios dinámicos y procesos personalizados que guían al usuario a través de pasos claros, asegurando que todas las solicitudes se completen correctamente y sin retrocesos.



Gestión centralizada de productos y servicios.



Navegación intuitiva por categorías



Procesos de solicitud más sencillos con formularios personalizados



MailService

Convierte automáticamente los correos electrónicos recibidos en solicitudes de soporte dentro del modulo helpdesk de helppeople.



Se integra con los principales servicios de correo electrónico, como Gmail y Office 365, facilitando su implementación



Cada correo electrónico recibido se convierte **automáticamente** en una solicitud en helppeople



Centralizar las solicitudes de **correo electrónico en la helppeople**, facilita su seguimiento y resolución, y mejora la experiencia de servicio.

helppeople App

La app de helppeople **transforma la manera en que tu equipo en campo gestiona**, hace seguimiento y cierra solicitudes, mejorando tanto la productividad como la comunicación en el campo.

A través de la app, los agentes pueden **ver en tiempo real las solicitudes** que se les han asignado, priorizando y abordando las tareas de manera más eficiente.

- Con la **App de helppeople** los agentes podrán:



Gestionar y resolver solicitudes de manera rápida, desde el dispositivo móvil.



Agregar notas, fotos y detalles, centralizando toda la información para futuras consultas.



Cerrar los casos desde la app, mejorando la velocidad de respuesta al cliente.



Tiempo real de las solicitudes

Agilizar Procesos



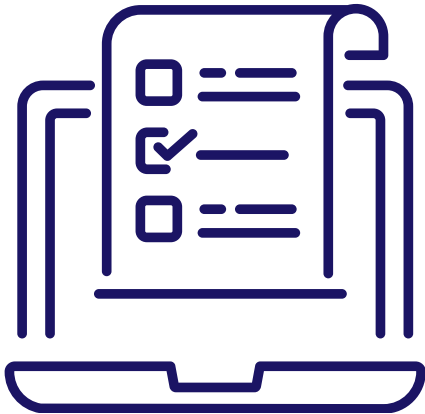
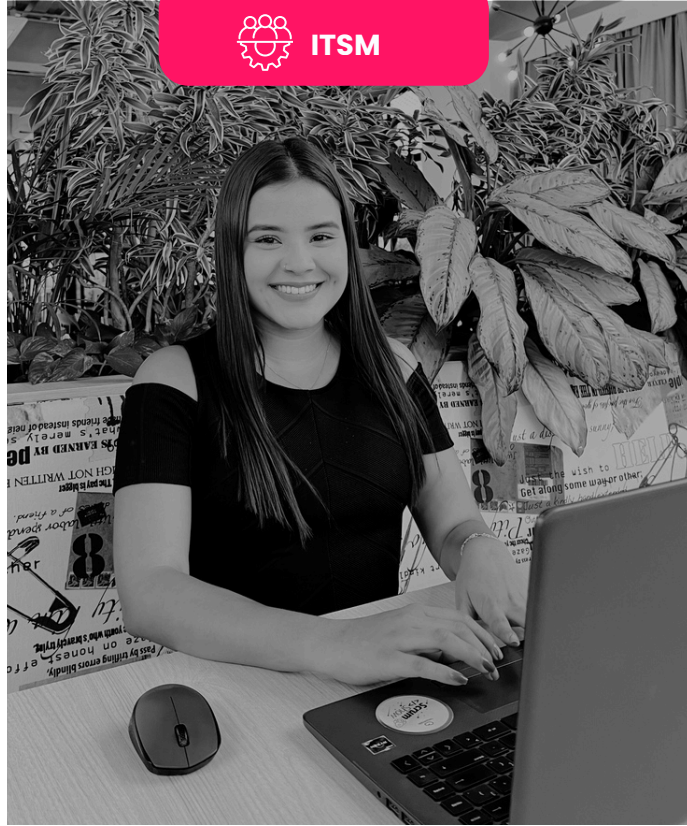


RapidForm

Es la solución ideal para que las empresas **capturen información de manera rápida y eficiente.**

Este formulario personalizable se puede publicar o **integrar fácilmente en tu página web**, permitiendo generar solicitudes sin complicaciones.

RapidForm optimiza el proceso de registro, minimizando errores asegurando una gestión ágil y sin interrupciones.



Agiliza y simplifica el registro de solicitudes.



Radica solicitudes en menos de **4 minutos.**



Captura automática de datos con la integración de otras plataformas.

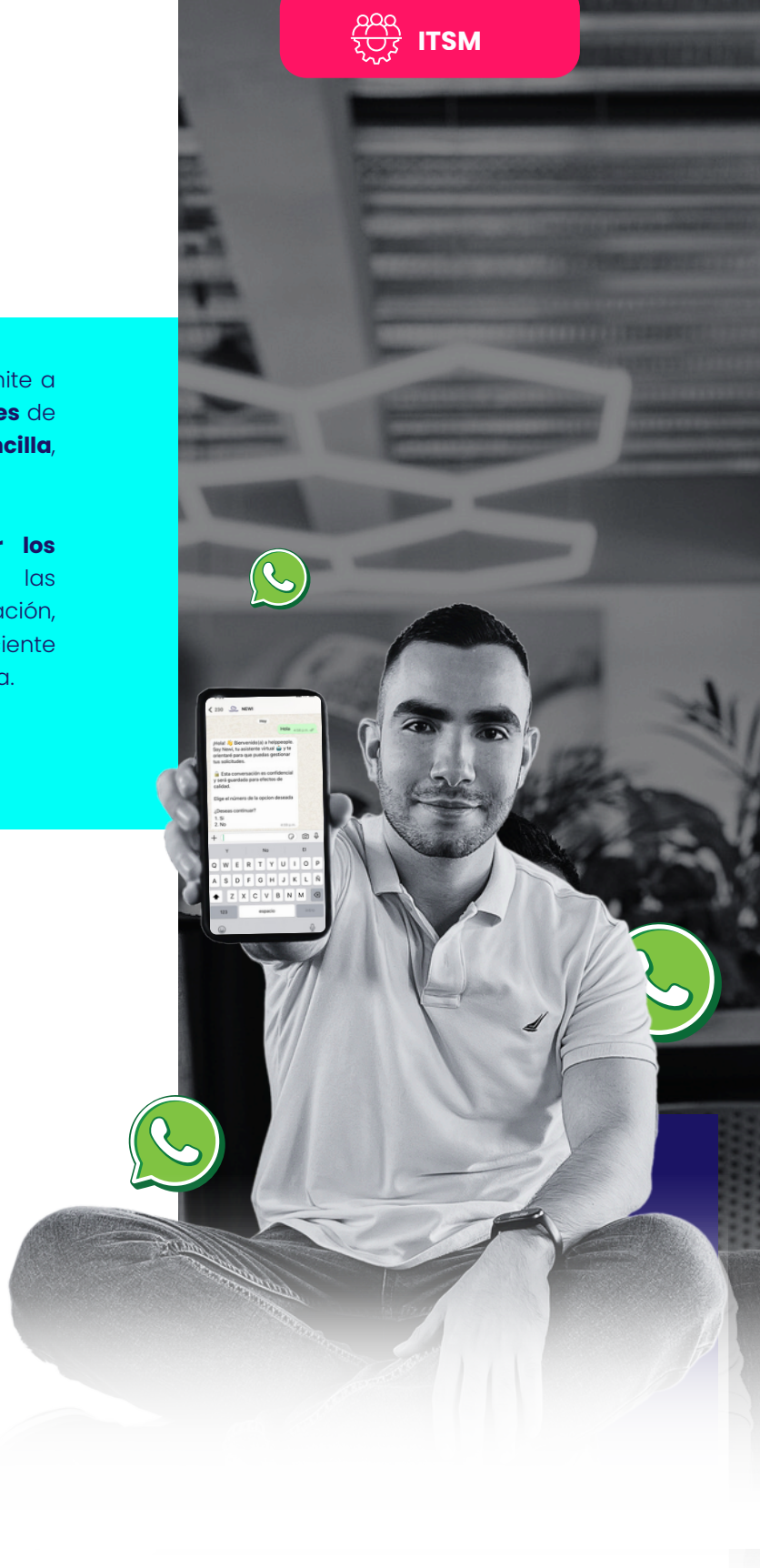


Newi for Whatsapp

Esta innovadora funcionalidad permite a los usuarios **gestionar sus solicitudes** de soporte de manera **rápida y sencilla**, directamente **desde whatsapp**.

Además te permite **personalizar los flujos de conversación** según las necesidades específicas de tu operación, brindando un servicio más ágil, eficiente y totalmente adaptado a tu empresa.

- **Crea tickets y recibe actualizaciones** en tiempo real sobre el estado de sus solicitudes.
- **Personaliza los flujos** de conversación de acuerdo a la necesidad de tu operación.
- **Brinda servicio 24/7** y aumenta la satisfacción de tus clientes.





Newi for **Teams**

Optimiza **la gestión de tus solicitudes** de helppeople directamente **desde Microsoft Teams**, y **personaliza los flujos de conversación** según las necesidades específicas de tu operación.

Esta integración permite a los usuarios **crear tickets** de manera **rápida y sencilla** sin salir de la plataforma, ahorrando tiempo y mejorando la eficiencia. Además, podrán consultar el estado de tus tickets en tiempo real, manteniéndote siempre actualizado sobre el progreso de tus solicitudes.



Los **flujos de conversación personalizados** facilitan una experiencia de soporte **más ágil** y adaptada a los procesos de tu empresa, lo que mejora la comunicación y la productividad. Todo esto, sin salir de Microsoft Teams, para que puedas gestionar tus solicitudes de manera más efectiva y eficiente.

Gestión de conocimiento

KNOWLEDGE MANAGEMENT



Centraliza y organiza el conocimiento clave dentro de la plataforma, asegurando que todos los empleados o usuarios tengan acceso rápido y sencillo a las respuestas, soluciones y mejores prácticas relacionadas con los servicios que ofrecen.

1

Guarda **artículos**, guías y procedimientos para ser consultados en cualquier momento.

2

Realiza búsquedas para encontrar la información que necesitas **sin tener que recurrir a otros canales o esperar asistencia**.

3

Aumenta la autogestión de clientes y de los colaboradores **de tu empresa**.

4

Se integra con otros módulos de helppeople y permite sugerir artículos relacionados cuando un usuario presenta una solicitud.





Newi for knowledge

Automatiza la gestión de solicitudes dentro de la empresa, mejorando la eficiencia operativa y optimizando los recursos.

Su principal característica es que no solo responde solicitudes de manera automática, sino que también **aprende de cada interacción**, lo que le permite adaptarse y mejorar con el tiempo..

1

Responde de manera automática las solicitudes sin necesidad de intervención humana, lo que agiliza los procesos y permite a los empleados centrarse en tareas más estratégicas.

2

Se adapta a los procesos de tu organización y crea una base de conocimiento que se actualiza continuamente con cada interacción, volviéndose más inteligente y precisa con el tiempo.

3

Al automatizar tareas repetitivas y simplificar la atención al cliente o la gestión interna, Newi ayuda a ahorrar tiempo y reducir costos operativos, mejorando la eficiencia general de la empresa.

4

Newi Knowledge crea artículos de solución a partir de la operación real de tu organización. Analiza órdenes de trabajo recientes, aprende de tus procesos y, si es necesario, complementa con fuentes externas confiables.



Newi for **agents**

A través de un asistente virtual inteligente, Newi ayuda a los agentes a manejar tareas repetitivas y procesos complejos de manera más ágil, permitiéndoles enfocarse en aspectos estratégicos y de mayor valor.

El módulo de conocimiento evoluciona con una interfaz más moderna y con el impulso de NEWI, una IA que aprende de la operación real de la organización.

NEWI:

- Analiza órdenes de trabajo recientes para generar artículos actualizados.
- Busca fuentes externas confiables cuando la información interna es insuficiente.
- Mantiene una base de conocimiento viva, útil y en mejora constante.

Es una herramienta que hace que el **soporte sea más rápido**, predictivo y consistente.



Reportes

helppeople cuenta con más de 80 reportes, lo que te ayuda a **tomar decisiones a tiempo** basándose en los informes de gestión de todo el ciclo del servicio de ITIL, esto permitirá una constante mejora de su gestión, algunos de estos reportes son:



Lo que no se mide no se mejora, y helppeople te da toda la información para que tu operación tenga **altos niveles de eficiencia**



Reportes **personalizados**

Con los reportes personalizados, tienes la flexibilidad de seleccionar y **visualizar los datos que realmente te interesan**.

Gracias a esta funcionalidad, puedes **adaptar los informes a tus necesidades específicas**, eligiendo criterios como el tipo de servicio, la satisfacción del cliente, tiempos de respuesta y otros indicadores clave. Esto te permite obtener **información precisa y relevante**, optimizando la toma de decisiones y mejorando el análisis del rendimiento de tus operaciones.



KPI's

Diseñados para evaluar si los procesos de tu organización están alineados con las metas establecidas. Estos informes proporcionan una base para **examinar el desempeño de los procesos** y, de ser necesario, optimizarlos y ajustarlos continuamente para alcanzar un rendimiento óptimo.

En total, **la plataforma ofrece 27 reportes KPI**, los cuales están estructurados según las 5 fases de ITIL, permitiendo una evaluación detallada en cada etapa del ciclo de vida del servicio.



Smart KPIs

Los Smart KPIs están diseñados para mostrar el cumplimiento de los indicadores clave de la cuarta fase de ITIL: Operación. Estos reportes permiten un seguimiento detallado de las siguientes áreas críticas:



Gestión de Problemas:
Evalúa la identificación y resolución de problemas recurrentes.



Gestión de Incidentes: Mide la eficacia en la resolución de incidentes y la rapidez con la que se restaura el servicio.



Gestión de Requerimientos:
Analiza cómo se gestionan y cumplen las solicitudes de los usuarios.



Dashboard

Podrás acceder a estadísticas clave, monitorear el rendimiento en tiempo real, gestionar usuarios de manera eficiente y **tomar decisiones basadas en datos precisos.**

Gracias a su interfaz fácil de usar y a las métricas detalladas, **tendrás el control total de tus operaciones**, mejorando la experiencia del usuario y asegurando el éxito continuo de tu negocio en la nube.





Bot de asignaciones

Permite que las nuevas **solicitudes** realizadas por los usuarios sean **asignadas a grupos de trabajo** o agentes de acuerdo con las reglas definidas previamente por el negocio, automatizando la asignación de casos en **helpeople**.

Esta funcionalidad ayuda a que **los tiempos de atención sean más cortos**, logrando que el agente atienda de manera más rápida las solicitudes.

Optimiza los flujos de trabajo y transforma el nivel de eficiencia de tu equipo de trabajo con automatizaciones.

Smart Flow

Esta herramienta permite **automatizar procesos** de negocio en los que las decisiones deben ser tomadas en función de ciertos criterios. Estos criterios se definen como "condiciones" que determinan qué acción debe ser tomada según cada caso o recorrido específico.

Smart Flow sirve para enviar respuestas personalizadas a los clientes o usuarios en función de sus respuestas o acciones previas.

Flujos lineales

Es una poderosa herramienta para organizar y automatizar procesos, especialmente en entornos que requieren consistencia y control, son **secuencias de acciones o actividades que siguen un proceso específico**, donde cada paso o tarea depende del anterior y se realiza en un orden determinado, asegurando que cada etapa del proceso se ejecute correctamente antes de pasar al siguiente.

Al establecer flujos lineales, es posible **automatizar tareas repetitivas** que se ejecutan una vez que se haya completado la acción anterior.





Incidentes

IM Incident Management

Con el módulo de incidentes puedes **registrar los incidentes** que se presenten en tu organización.

Este módulo te permite crear fácilmente el incidente a través de alguno de los canales disponibles como:

- **Mailservice**
- **Selfservice**
- **Newi for WhatsApp**
- **Newi for teams**
- **helppeople app**

Gestión de problemas

PM Problem Management

Con esta funcionalidad es posible realizar un análisis de causa raíz para identificar la fuente del problema y poderlo solucionar de manera definitiva, se enfoca en identificar y eliminar las causas fundamentales de los problemas, lo que genera una operación más eficiente y con menos interrupción.

A diferencia de los incidentes, que se centran en restaurar los servicios lo más rápido posible, la gestión de problemas se **enfoca en entender la causa raíz** de los problemas recurrentes para evitar que se repitan.



Gestión de cambios

CHG Change Management

Permite tener **control de los cambios realizados en la empresa** y de su proceso de aprobación.

Desde este módulo es posible definir los diferentes aprobadores para cada uno de los cambios y así tener mayor control de dichos cambios en la empresa.

Requerimientos

RM Request Management

Asegúrate de que las solicitudes de servicio (que no son incidentes ni cambios complejos) sean atendidas de manera eficiente y efectiva a través del módulo de requerimientos.

Estas solicitudes pueden incluir desde solicitudes de TI, Solicitudes de servicio al clientes, hardware, configuraciones, hasta la solicitud de RRHH, entre otros, sin necesidad de involucrar procesos más complejos de gestión de incidentes o cambios.



Acuerdos de niveles de servicio

SLM Service Level Management

helppeople permite la parametrización y **definición de los niveles de servicio** acordados entre las áreas de servicios y sus usuarios.

Con este módulo es posible **medir los tiempos de atención** para cada uno de los servicios definidos, son acuerdos entre el proveedor de servicios y sus clientes que definen las expectativas y los estándares de calidad que se deben cumplir en cuanto a la entrega de los servicios en la nube.



Portafolio de servicios

SPM Service Portfolio Management

Para ofrecer un servicio adecuado, es esencial definir los tipos de servicios disponibles para los usuarios.

Este proceso se realiza mediante el módulo de Gestión de Portafolio de Servicios en helppeople, que permite **configurar un "menú" de servicios**, asignar responsables y gestionar los servicios en flujo, en catálogo y retirados dentro del área de servicio.



Catálogo de servicios

SCM Service Catalog Management

En este módulo los usuarios pueden **consultar y solicitar servicios activos**, puede tener descripciones detalladas de cada servicio, incluyendo niveles de servicio, y procedimientos de cada solicitud, facilitando la interacción entre los usuarios y el equipo que resuelve.

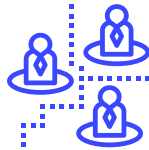


En helppeople, para optimizar la gestión de solicitudes y servicios, los usuarios y recursos se estructuran mediante:



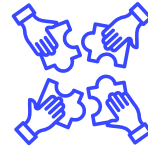
Departamentos

Son unidades como finanzas, recursos humanos o tecnología, configuradas según la estructura de la empresa para facilitar la gestión de solicitudes.



Áreas de Servicio

Se enfocan en servicios específicos, como soporte técnico, desarrollo de software o gestión de infraestructura dentro del departamento de tecnología.



Grupos de Trabajo

Agrupan a usuarios con roles similares para facilitar la asignación de tareas y asegurar que las solicitudes sean gestionadas por el personal adecuado.





Recovery

Recovery está diseñado para simplificar y **agilizar la gestión de contraseñas en las empresas, a través de la automatización de procesos** con RPA (Automatización Robótica de Procesos). Este sistema permite recuperar el acceso de manera rápida y segura, directamente desde el login, sin comprometer los estándares de seguridad.

Multilinguaje

La función multilinguaje de helppeople permite a las empresas superar las barreras lingüísticas al ofrecer una comunicación clara y fluida en varios idiomas. Actualmente, está **disponible en español, portugués e inglés**.

Esta funcionalidad no solo **traduce textos**, sino que también adapta de forma inteligente la plataforma al idioma preferido de cada usuario, incluyendo los artículos de conocimiento.



Encuesta de satisfacción

Con nuestra funcionalidad de encuesta de satisfacción, podrás **analizar la percepción de los usuarios** sobre el servicio cada vez que se cierre un ticket. Esto te permitirá **mejorar la calidad** de tus servicios, optimizar el rendimiento del equipo técnico y garantizar una mayor eficiencia operativa. Además, podrás identificar si los agentes cumplen con las expectativas de los usuarios en cuanto a atención y solución. Si una encuesta es mal calificada, **la solicitud se reabre automáticamente para asegurar la solución.**

Notificaciones

Con helppeople tienes notificaciones vía correo electrónico de:

- **Cierre** del ticket.
- **Atrasos** y de vencidas en las solicitudes
- **Creación** de solicitudes
- **Alertas de avances** en las solicitudes, cada vez que haya un avance.
- **Notificaciones personalizadas** acorde a la necesidad de tu compañía



Visualización de Zona Horaria

Hemos implementado el **manejo exacto con múltiples zonas horarias** en helpdesk. Por ejemplo si realizas una solicitud a las 10 de la mañana en Colombia, se registrará como las 11 de la mañana en Chile, reflejando la diferencia horaria de manera precisa.



Esto traerá a tu operación **mayor precisión en la gestión de solicitudes internacionales**, minimizar confusiones por errores de tiempo y mejoras en la coordinación con equipos además que facilita el seguimiento y la gestión de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) al ajustar los plazos según la zona horaria del cliente.

Características principales del visor de eventos

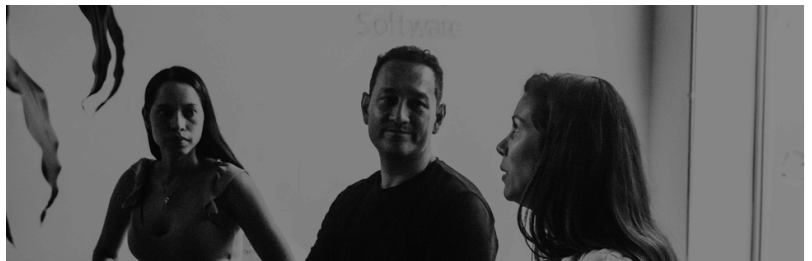
Permite a los administradores y usuarios autorizados **monitorear y gestionar eventos y actividades dentro de la plataforma**. Esta funcionalidad es esencial para garantizar la seguridad, el rendimiento y la integridad de los procesos operativos.

Monitoreo en tiempo real:

Permite visualizar eventos a medida que ocurren.



Registro detallado: Cada evento registrado incluye información clave como la fecha, hora, usuario involucrado, tipo de acción y resultado.



Filtros avanzados: Ofrece opciones para filtrar eventos por diferentes criterios, como tipo de evento, usuario o período de tiempo.



Alertas personalizadas: Los usuarios pueden configurar alertas para ser notificados de eventos específicos.



Integraciones

helppeople es una **plataforma altamente flexible** y orientada a la integración con otras aplicaciones y sistemas. Esta capacidad de integración es fundamental para adaptar la herramienta a las necesidades y flujos de trabajo específicos de cada organización, lo que permite una mayor eficiencia en la gestión de servicios y procesos.

Factor de **doble autenticación**

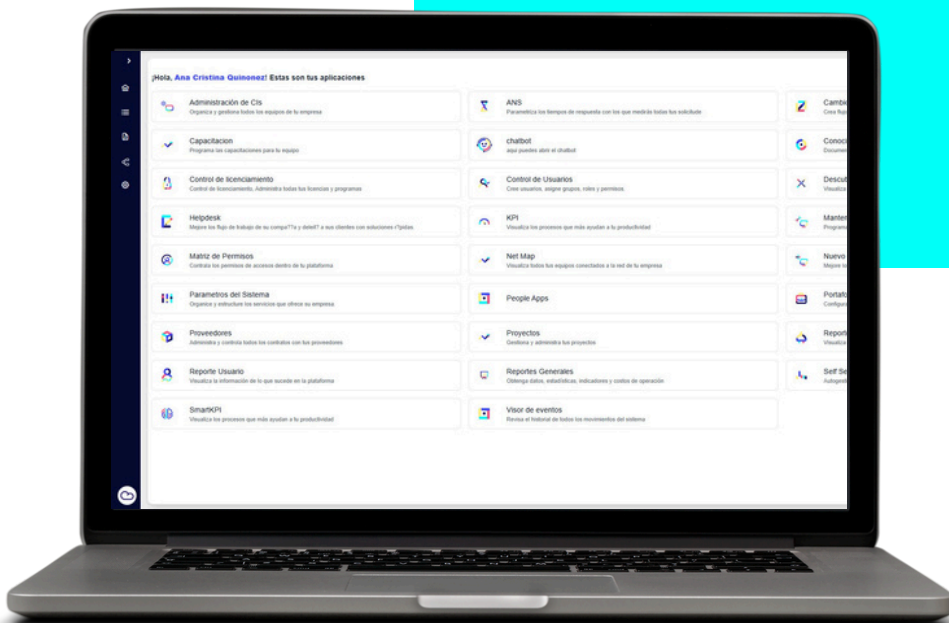
El factor de doble autenticación (2FA) de helppeople es una capa adicional de seguridad para proteger las cuentas de usuario y la información sensible. En lugar de solo requerir una contraseña, **el sistema solicita un segundo factor de verificación**, lo que aumenta considerablemente la seguridad de la plataforma.



Single Sign-On (SSO)

Simplifica el **acceso a múltiples aplicaciones y servicios con un único usuario y contraseña**. Esto significa que tu equipo podrá acceder a helppeople utilizando las mismas credenciales con las que ingresan a otras aplicaciones de la empresa, eliminando la necesidad de recordar múltiples contraseñas y mejorando la seguridad y eficiencia operativa.

¡Más comodidad, mayor productividad y una experiencia de usuario sin barreras!



GES TIÓN NDE ACTI VOS

WORKASSETS





GESTIÓN DE ACTIVOS

Es una solución integral diseñada para **gestionar la información y administración de los activos a lo largo de todo su ciclo de vida**, desde la adquisición hasta la disposición final. Está pensado para apoyar la gestión organizacional, brindando herramientas que facilitarán la toma de decisiones de manera oportuna y efectiva. Integrado de forma nativa con la CMDB (base de datos de gestión de la configuración), **permite vincular activos con incidentes, problemas y cambios**, ofreciendo una visión clara y precisa de cómo los activos afectan la operación empresarial.



Además, permite **gestionar activos productivos, tecnológicos y no productivos**, realizando seguimiento, medición, análisis y evaluación para optimizar su uso y gestión. El módulo cubre todo el ciclo de vida del activo: solicitud, aprobación, instalación, depreciación y disposición, manteniendo un inventario completo de tus activos, facilitando simulaciones de impacto entre activos relacionados.

GESTIÓN DE **ACTIVOS**

Amplía el alcance del modelo de activos para incluir cualquier tipo de bien dentro de la organización.

Aquí puedes gestionar:

- Equipos tecnológicos
- Mobiliario
- Vehículos
- Herramientas u otros activos misionales

Además, permite asociar formularios personalizados, lo que garantiza que la plataforma se adapte a cada operación.

Migración CI – Una Experiencia Más Intuitiva

La gestión de CIs se moderniza con una arquitectura más visual, simple y centralizada. Esta interfaz reduce pasos, mejora la navegación y facilita la colaboración entre áreas técnicas.

Carga **Masiva**

Pensada para organizaciones con grandes volúmenes de información, la carga masiva permite registrar activos o documentos en minutos.

Incluye:

- Registro masivo de información.
- Aprobación masiva de documentos.
- Trazabilidad completa en cada proceso.

Reporte de **Activos**

Proporciona una visión detallada y completa de todos los activos registrados en el sistema, permitiendo un análisis preciso y eficiente de su estado y gestión.

A través de estos reportes, puedes obtener información clave sobre el ciclo de vida de los activos, incluyendo su adquisición, mantenimiento, ubicación, asignación y disposición. Además, el reporte permite identificar posibles incidencias, analizar el impacto de los cambios en los activos y generar informes personalizados según las necesidades específicas de la organización, facilitando la toma de decisiones informadas y la optimización de recursos.



RunWay – Configuración Remota sin Interrupciones

RunWay transforma la gestión técnica permitiendo ejecutar tareas de mantenimiento y configuraciones de forma remota, masiva y silenciosa.

Con RunWay puedes:

- Configurar y mantener equipos sin interrumpir al usuario.
- Ejecutar borrados, actualizaciones o scripts personalizados.
- Crear repositorios de comandos reutilizables para grupos específicos.

Es una experiencia de soporte más eficiente, escalable y ordenada.



ITASSETS

Monitor Care – Inteligencia Preventiva

Monitor Care ofrece una visión clara y anticipada del estado real de los equipos de cómputo.

El sistema monitorea:

- CPU
- Memoria
- Disco
- Batería

Con alertas visuales que permiten detectar anomalías antes de que se conviertan en fallas. Esto ahorra horas de revisión manual y protege la continuidad operativa.

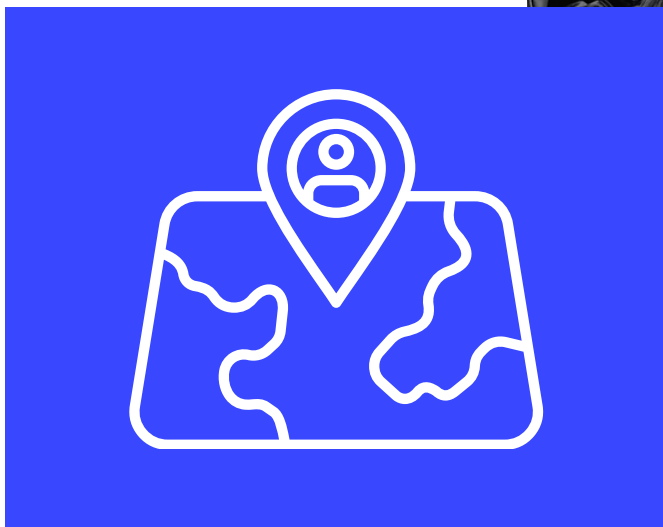
Geolocalización – FINDTRACK

FindTrack permite conocer la ubicación de los equipos de la organización con precisión, gracias a su integración con Google Map

Características principales:

- Ubicación en tiempo real.
- Historial de movimientos.
- Actualizaciones automáticas por intervalos o geocercas.

Ideal para auditorías, control de activos y seguridad operacional.





Amplía tu gestión más allá del TI con **activos no tecnológicos**

Ahora podrás crear y administrar cualquier tipo de activo, no solo los tecnológicos. Desde mobiliario y vehículos hasta cualquier tipo de artículo que tengas en la organización.

El nuevo modelo te permite asociar formularios personalizados para recoger exactamente la información que necesitas, sin campos innecesarios. Esto significa que la plataforma se adapta a ti y no al revés, centralizando todos los activos de tu organización en un solo ecosistema.

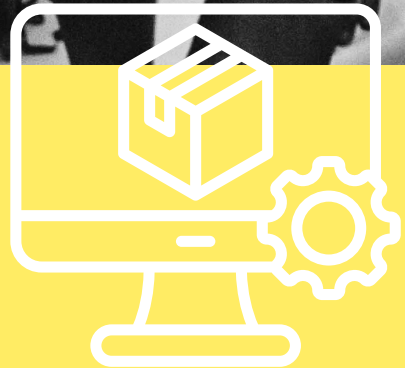




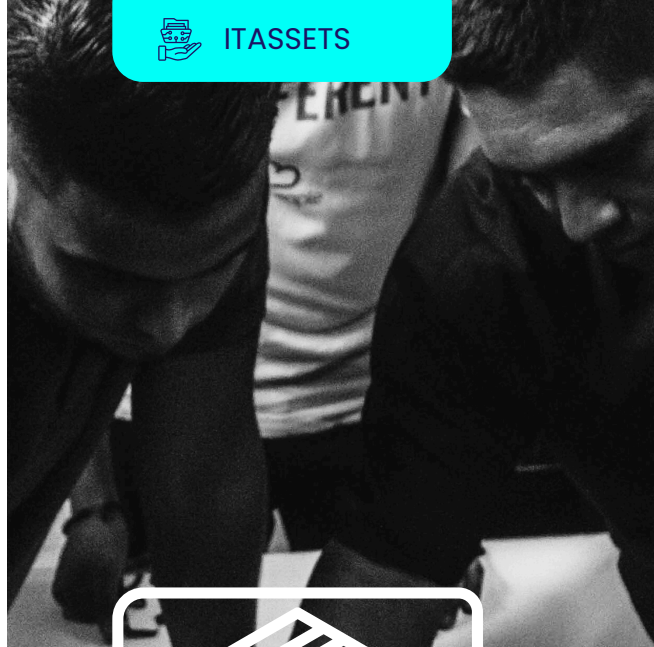
Agent **cloud**

Es una solución poderosa que **automatiza el registro y monitoreo de tus equipos**, Simplificando la gestión de la infraestructura de tu empresa.

El agente de escaneo **se instala directamente** en cada dispositivo Windows y realiza escaneos según cronogramas preestablecidos, enviando información detallada sobre el hardware y software de cada equipo.



Es una herramienta clave **para que tengas un inventario actualizado y preciso** sin intervención manual, asegurando que cada cambio en el sistema sea detectado y reportado de inmediato. Con su capacidad de **notificación ante cualquier alteración** en los equipos, el agente de escaneo se convierte en un aliado estratégico para mantener un control total y eficiente de los activos tecnológicos en tu empresa.



RESPON
WAGEM
SYSTEM



ITASSETS



NetMap

Esta innovadora herramienta revoluciona la manera de gestionar y monitorear la infraestructura tecnológica de tu empresa.

Con su capacidad de realizar **escaneos masivos y automáticos sin necesidad de instalar** un agente en cada dispositivo, NetMap se convierte en una herramienta versátil que optimiza el inventario de equipos y dispositivos conectados.

Su tecnología avanzada permite detectar tanto equipos Windows como dispositivos de red y computadoras MAC, brindando información detallada y en tiempo real.

Es un recurso indispensable para mantener el control total sobre tu red, enviando **notificaciones automáticas ante cualquier cambio en hardware o software**, lo que asegura una gestión eficiente y proactiva de tu infraestructura tecnológica.

www.helpppeoplecloud.com

   **#WorkDifferent**



ITASSETS

Metering

Es una herramienta esencial para **optimizar la gestión de tus licencias y el uso de software** dentro de tu organización. Con su capacidad de **monitorear y registrar el consumo de aplicaciones**, Metering ofrece una visión detallada de cómo y cuándo se utilizan los programas en cada dispositivo, permitiendo un control preciso de los recursos.

Esta solución avanzada **asegura que las licencias se gestionen de manera eficiente**, ayudando a evitar el uso indebido y garantizando el cumplimiento de las políticas de licenciamiento.

Además, con sus alertas y reportes automáticos, Metering se convierte en una herramienta indispensable para maximizar la productividad, reducir costos y garantizar una gestión transparente de los activos de software en tu empresa.



Control de Licenciamiento

Esta solución clave para **gestionar y monitorear las licencias de software en tu organización**, permite obtener una visión clara y detallada de dónde están instaladas las licencias, asegurando que el cumplimiento de las licencias adquiridas sea transparente y fácil de verificar.

Este sistema es especialmente valioso durante auditorías o interventorías, ya que proporciona un **inventario completo de los equipos que utilizan las licencias**, facilitando la gestión y asegurando que no haya discrepancias.

Alertas en Pantalla

Las alertas preventivas ahora aparecen directamente en el Home, permitiendo a los usuarios anticiparse a vencimientos, mantenimientos y fechas críticas. Esto mejora la planificación diaria y reduce riesgos operativos.



Códigos de Error Inteligentes

Cuando ocurre un incidente, el sistema genera automáticamente un código de error único que permite identificar y resolver el problema con mayor agilidad.

Impacto directo:

- Diagnósticos rápidos y precisos.
- Reducción de tiempos de atención.
- Mejor experiencia para el usuario final.

PEOPLE APPS

PEOPLEAPPS



Transforma la gestión de tu empresa con la capacidad de **crear, gestionar y automatizar los procesos de tu compañía con flujos** a la medida.

PeopleApps es una solución tipo **BPM robusta y lowcode** que permite diseñar aplicaciones personalizadas para **gestionar procesos de negocio** de forma ágil y eficiente.

1

Gestiona procesos desde una plataforma flexible que integra flujos y formularios dinámicos.

4

Crea y edita plantillas de documentos, anclándolos a formularios específicos.

2

Parametriza flujos de trabajo con múltiples etapas y condicionales.

5

Optimiza la búsqueda y análisis de información con filtros dinámicos que mejoran la toma de decisiones.

3

Facilita la colaboración mediante la creación con grupos de trabajo, garantizando que solo los miembros autorizados accedan a las aplicaciones y documentos personalizados

6

Filtra y analiza datos de manera rápida y precisa, optimizando el seguimiento de cada proceso operativo.



PeopleApps

Con People Apps Low-Code, las organizaciones pueden crear sus propias soluciones sin depender del equipo técnico y sin saber de un lenguaje de programación. Es un entorno donde los procesos se pueden transformar en minutos y la innovación se vuelve parte del día a día.

Grupos de Trabajo

Organiza y administra equipos de forma segura, asegurando que solo los miembros autorizados puedan acceder a las aplicaciones y datos críticos, fomentando la colaboración y la eficiencia.

Políticas de Aprobación

Configura flujos de aprobación personalizados, definiendo si serán simultáneos o secuenciales, quiénes pueden aprobar y los tiempos de respuesta. Además, asocia políticas para garantizar una gestión alineada con los estándares de la empresa.

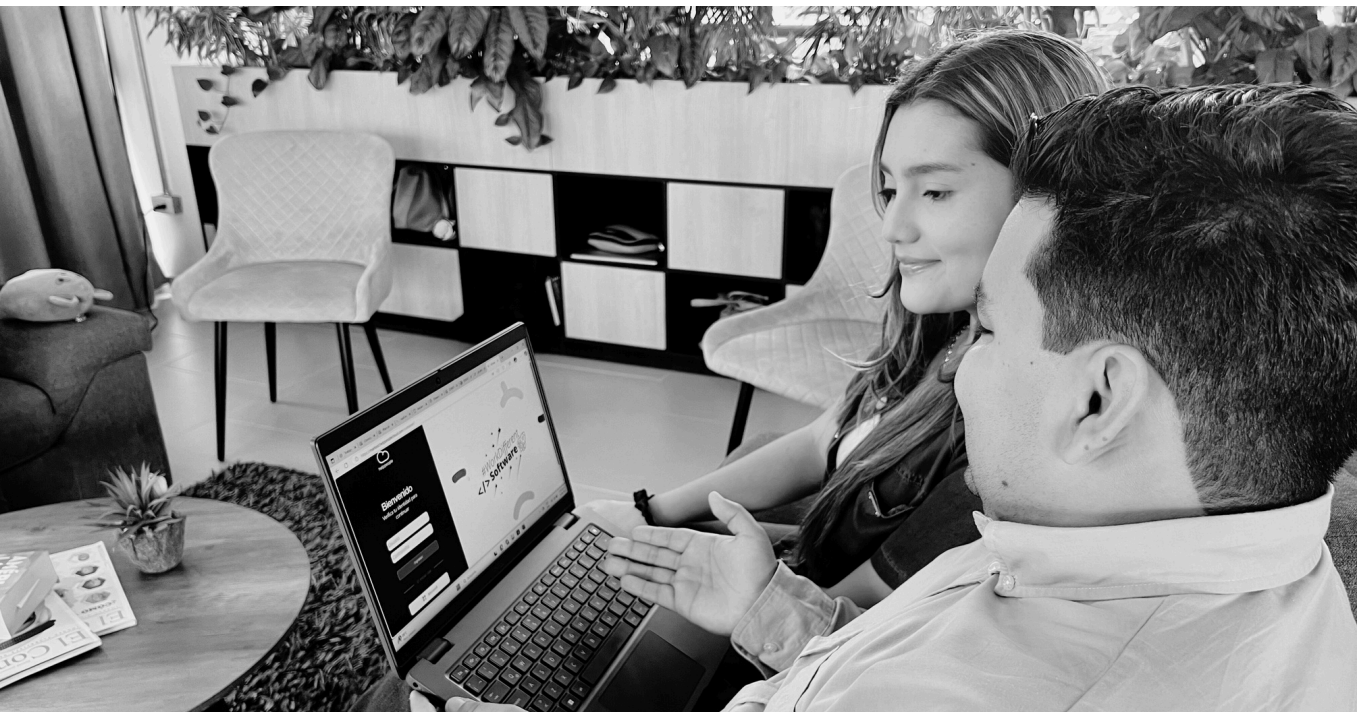
Control de Usuarios

Gestiona roles, permisos y actividad de usuarios, asegurando la seguridad e integridad de la información.

¿Que permite?

- Construir flujos, pantallas y formularios ajustados a cada proceso interno.
- Automatizar tareas sin necesidad de programación.
- Implementar mejoras rápidamente y con total independencia.

El resultado: más velocidad, más flexibilidad y más control sobre la operación.



Dynamic forms

Esta herramienta personalizable permite a las organizaciones **crear formularios adaptados a sus necesidades específicas**, facilitando la recolección de información precisa y relevante para resolver las solicitudes de manera rápida y eficiente.



Diseña formularios que se ajusten a los requerimientos de tu empresa para recopilar la información necesaria de manera eficiente.

1

Crea formularios con campos de texto, numéricos, fechas, listas de verificación, campos para adjuntos y todos los espacios que requiera.

2

Implementa validaciones y garantiza que los datos ingresados sean correctos y estén en el formato adecuado, reduciendo errores y mejorando la calidad de la información.

3

Se **integran con otros módulos de helpeople**, como el catálogo de servicios, proporcionando una solución integral para la gestión de solicitudes.

4



Documentos **personalizados**

Automatización, estandarización y agilidad en la generación de documentos dentro de People Apps

Los Documentos Personalizados en People Apps permite a las organizaciones automatizar la creación de documentos PDF a partir de plantillas previamente configuradas. Esta herramienta es clave para optimizar procesos en los que se requiere generar , certificaciones, actas, contratos u otros documentos de manera recurrente, con contenido dinámico y estructurado.

¿Para qué sirve? Esta funcionalidad está diseñada para:



Mejorar la eficiencia en la gestión de expedientes, eliminando la necesidad de redactar documentos uno a uno.



Asegurar consistencia en el formato y estilo de todos los documentos emitidos.



Reducir tiempos de respuesta en procesos que requieren generación documental continua.

¿Cómo funciona?

- Crea plantillas adaptadas a diferentes tipos de procesos o áreas.
- Define las propiedades básicas de cada documento (nombre, tipo, formato de salida).
- Inserta variables dinámicas conectadas a los datos del expediente o flujo de trabajo.
- Visualiza una vista previa del documento antes de su generación automática.

Beneficios clave

- Automatización en la generación de documentos, lo que reduce tareas repetitivas y errores humanos.
- Estandarización de todos los formatos usados por la organización, garantizando identidad institucional y cumplimiento normativo.
- Agilidad en la comunicación con usuarios, ciudadanos o proveedores, al contar con documentos listos en segundos.

Una vez configuradas, estas **plantillas se integran fácilmente en los flujos** de trabajo de People Apps, generando documentos automáticamente en los momentos clave del proceso, y dejándolos listos para descarga, firma digital o envío por correo.

Aplicaciones prácticas



Certificados de finalización de procesos o capacitaciones.



Actas o minutas generadas automáticamente tras una reunión o trámite.



Notificaciones formales para usuarios internos o externos.



Contratos y resoluciones prellenados con datos del expediente.





Smartflow

Automatización inteligente y procesos adaptativos para transformar la operación

Smart Flow es uno de los **componentes fundamentales de People Apps** y el núcleo de automatización de procesos dentro de la plataforma. **Diseñado para construir flujos dinámicos** e inteligentes, este módulo permite a las organizaciones modelar procesos no lineales con reglas específicas, adaptables a las condiciones reales del entorno operativo.

Ideal para **organizaciones que necesitan estructurar** procesos complejos y garantizar su trazabilidad sin perder agilidad.

Smart Flow permite construir procesos basados en lógica adaptativa. Cada flujo se compone de etapas (nodos) conectadas por transiciones condicionales que dependen de:

¿Para qué sirve?



- Diseñar flujos de trabajo altamente personalizables.
- Adaptar las etapas del proceso según variables, decisiones o resultados.
- Automatizar operaciones que requieren control, seguimiento y eficiencia.

¿Cómo funciona?



- Variables de entrada (datos del formulario, expediente o sistema externo).
- Resultados de validaciones automatizadas.
- Estados previos o reglas de negocio definidas.



Ventajas clave

- Automatización inteligente: elimina tareas manuales y toma decisiones según reglas predefinidas.
- Adaptabilidad total: los flujos se ajustan dinámicamente al contexto del proceso o del usuario.
- Trazabilidad completa: cada paso queda registrado con historial, responsables y tiempos.
- Reducción de costos y tiempos: menos reprocesos, mayor eficiencia operativa.
- Escalabilidad institucional: una misma lógica puede aplicarse a múltiples áreas, sedes o procesos.

Algunas aplicaciones:

- Aprobación de trámites con diferentes rutas según tipo de solicitud.
- Procesos de contratación pública con etapas condicionales según el monto o tipo de contrato.
- Atención a PQRS con decisiones automatizadas según prioridad o dependencia.
- Flujos de bienestar estudiantil o seguimiento académico que se adaptan al perfil del estudiante.

Firma **Certificada**

La firma certificada garantiza aprobaciones seguras y auditables dentro de la plataforma. Cada validación se realiza mediante un código único enviado al correo del usuario autorizado.

- Seguridad reforzada para procesos críticos.
- Trazabilidad completa de cada aprobación.
- Eliminación de riesgos y mayor confianza en los flujos documentales.



PEOPLEAPPS



Códigos de Error Inteligentes

Cuando ocurre un incidente, el sistema genera automáticamente un código de error único que permite identificar y resolver el problema con mayor agilidad.

- Diagnósticos rápidos y precisos.
- Reducción de tiempos de atención.
- Mejor experiencia para el usuario final.



HEL PCE NTE R

HELPCENTER



Un servicio de otro nivel para que saques el mejor provecho a tu **Response Management System**

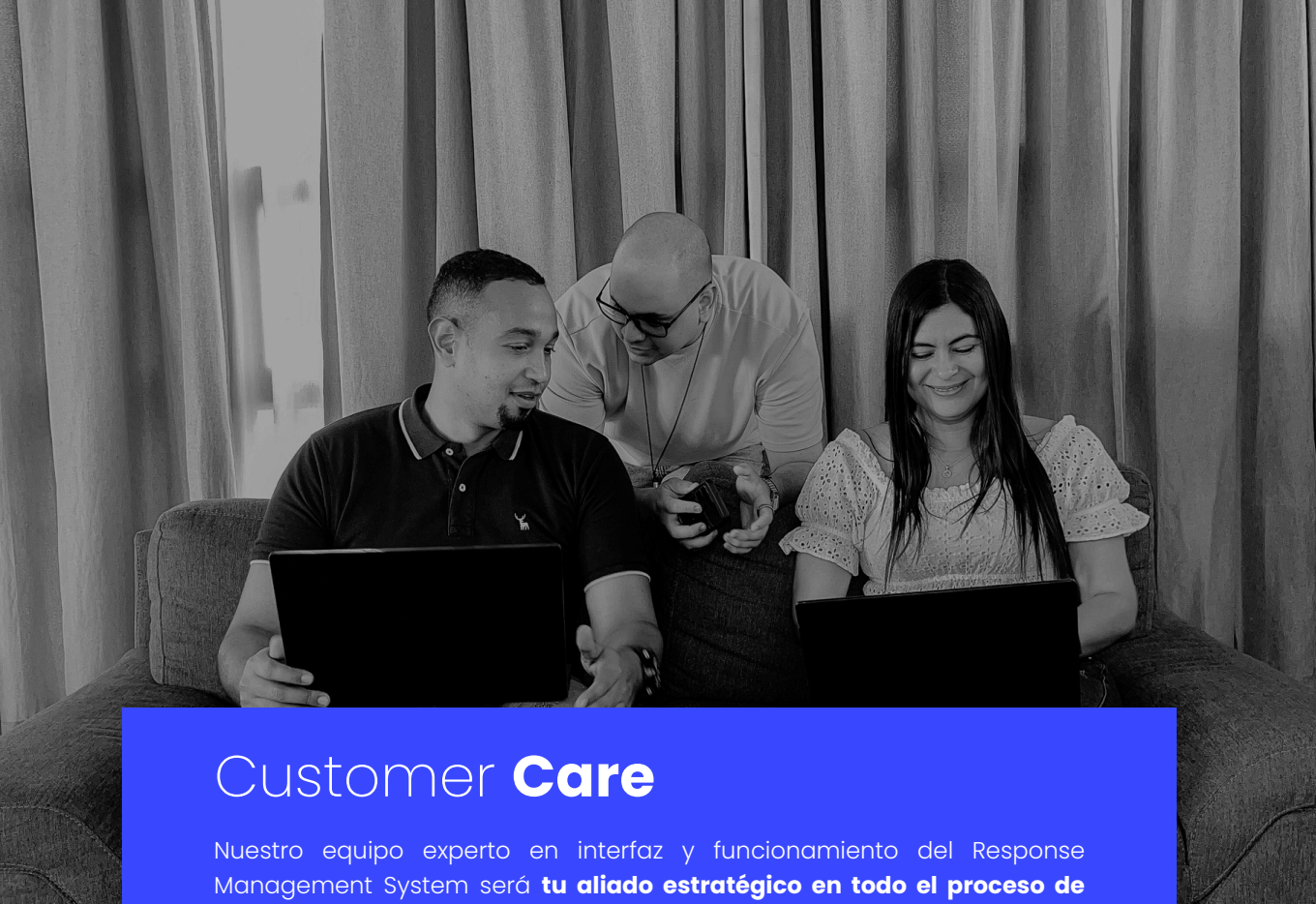
Living in the client

Nuestra **metodología de trabajo se basa en un modelo diferente** en el que siempre estamos presentes para ayudar a crecer a nuestros clientes, por tanto, ponemos a su disposición un equipo especializado y comprometido acompañarle en todo el proceso.

Realizaremos una **gestión integral y personalizada del cliente**, sumergiéndonos a fondo en sus procesos para entender sus necesidades y hacerlos más eficientes. Identificamos "vacíos" tecnológicos donde nuestras soluciones pueden optimizar su rendimiento y ayudarlos a alcanzar sus objetivos.

Además, cuando es necesario, desarrollamos pilotos a medida para asegurar una transición y adaptación perfecta. Con esta metodología, no solo ofrecemos una solución, sino que nos convertimos en un **socio estratégico que trabaja codo a codo con el cliente para transformar su negocio.**





Customer Care

Nuestro equipo experto en interfaz y funcionamiento del Response Management System será **tu aliado estratégico en todo el proceso de estabilización y crecimiento** con helppeople, asegurando que cada etapa se desarrolle de manera fluida y eficiente. Además, brindará **soporte continuo** cuando lo necesites, garantizando que tu equipo siempre esté respaldado.

Estará constantemente atento a las **oportunidades de innovación**, asegurándose de que helppeople mantenga y supere los más altos estándares de calidad, adaptándose siempre a las necesidades de tu negocio. **¡Con nosotros, la excelencia y la mejora continua están garantizadas!**

www.helppeoplecloud.com

@ f x #WorkDifferent



Creamos tecnología
Transformamos vidas