

QUEUE CONTACTAR SOPORTE

Objetivo:

Con el propósito de atender todas las llamadas de nuestros clientes, se creó el siguiente proceso en el que cualquier agente del departamento que sea pueda levantar un ticket de seguimiento para un cliente que reporte inconvenientes con su servicio.

Aplica cuando:

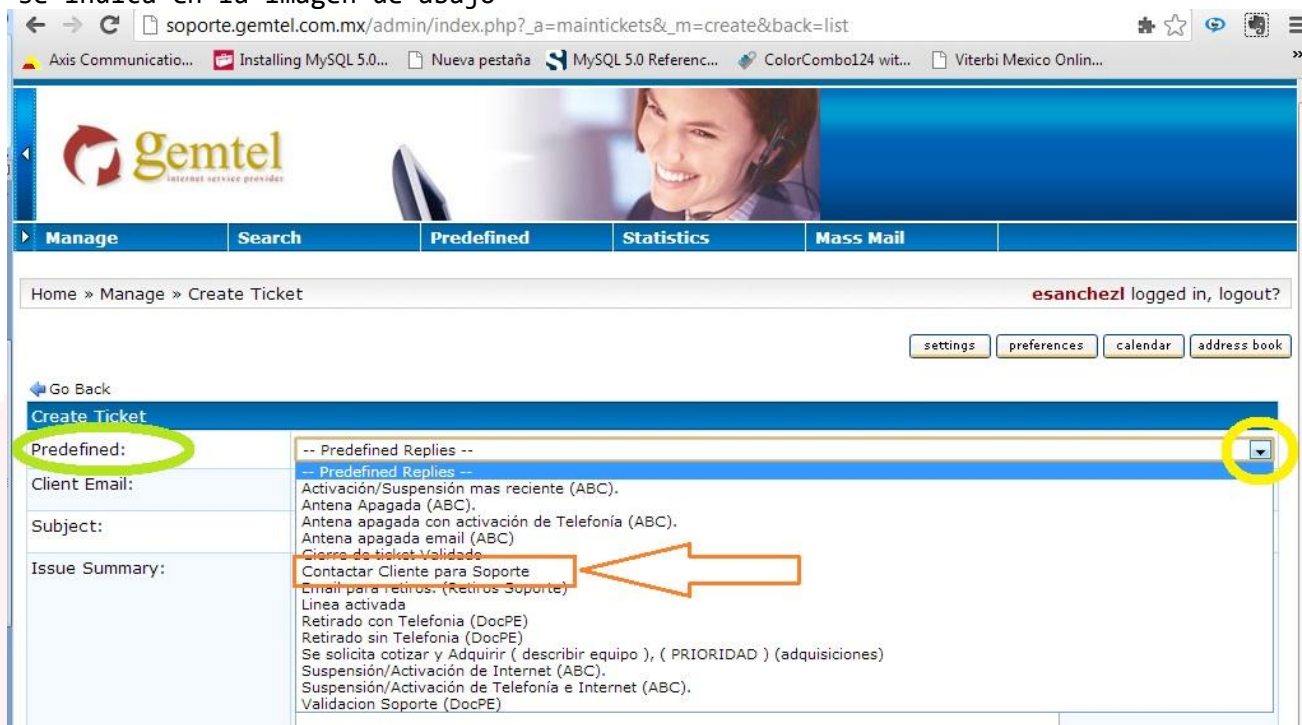
- No se tiene disponibilidad de agentes en Soporte Técnico.
- El cliente requiere de un número de ticket con urgencia.
- Se saturan las líneas por alguna contingencia declarada en cualquier shelter.
- Se recibe llamada de manera directa al departamento que no sea soporte técnico.

Procedimiento:

El agente que reciba la llamada del cliente deberá abrir su sistema de tickets kayako ubicado en el siguiente url: <http://soporte.gemtel.com.mx/admin> e introducir su usuario y contraseña. Para mayor referencia se puede consultar el documento titulado “LevantarTicketKAYAKO.pdf” en la siguiente ruta: <http://www.gemtel.com.mx/LevantarTicketKAYAKO.pdf>

Una vez que estamos en la pantalla para llenar los datos del ticket nuevo deberá realizar la siguiente operación:

1. Seleccionar en predefined replies la opción de “Contactar cliente para soporte” como se indica en la imagen de abajo

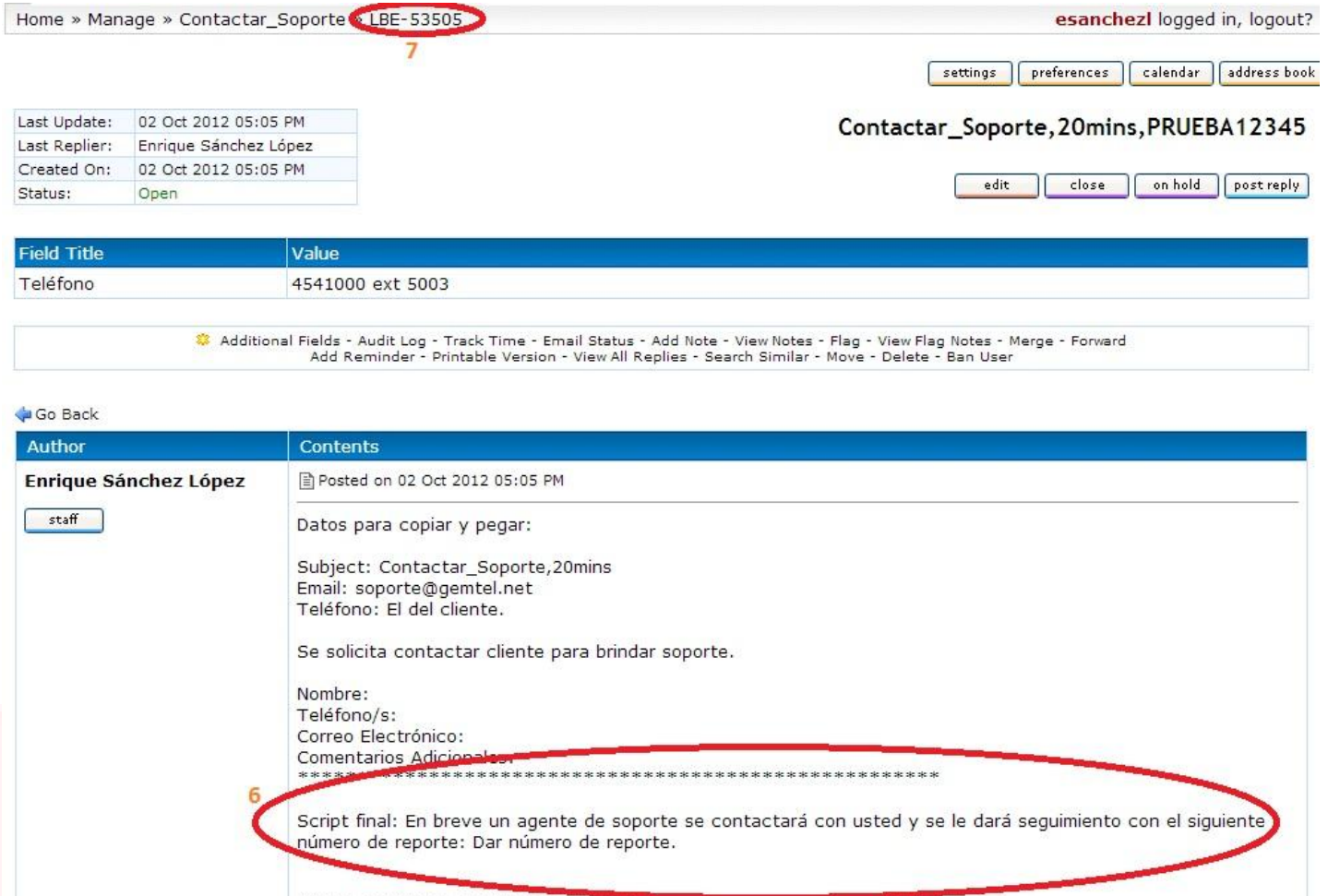


2. Una vez seleccionada la plantilla, se llenarán los campos en el siguiente orden:
 - a. En el campo marcado con el número 1 el correo deberá ser soporte@gemtel.net, esto para que al momento de ser creado llegue el correo de aviso a soporte de que hay un ticket en dicha queue.
 - b. En el campo marcado con el número 2 se deberá copiar y pegar los datos de `contactar_soporte,20mins`, con el login o número de contrato.
 - c. En el campo marcado con el número 3 se seleccionará la queue de `CONTACTAR_SOPORTE`.

d. En el campo marcado con el número 4 se colocará el teléfono del cliente.

3. Una vez completados los campos deberás dar click en send para generar el ticket.

- Al momento de dar click se cambiará la pantalla y tendrás visible el ticket y el script final para tu cliente, como se muestra en la siguiente imagen, recuerda que el script final es importante mencionarlo ya que incluye el número del ticket marcado con el número 7.



Home » Manage » Contactar_Soporte » **LBE-53505** esanchezl logged in, logout?

[settings](#) [preferences](#) [calendar](#) [address book](#)

Last Update:	02 Oct 2012 05:05 PM
Last Replier:	Enrique Sánchez López
Created On:	02 Oct 2012 05:05 PM
Status:	Open

Contactar_Soporte,20mins,PRUEBA12345

[edit](#) [close](#) [on hold](#) [post reply](#)

Field Title	Value
Teléfono	4541000 ext 5003

Additional Fields - Audit Log - Track Time - Email Status - Add Note - View Notes - Flag - View Flag Notes - Merge - Forward
Add Reminder - Printable Version - View All Replies - Search Similar - Move - Delete - Ban User

[Go Back](#)

Author	Contents
Enrique Sánchez López staff	<p>Posted on 02 Oct 2012 05:05 PM</p> <p>Datos para copiar y pegar:</p> <p>Subject: Contactar_Soporte,20mins Email: soporte@gemtel.net Teléfono: El del cliente.</p> <p>Se solicita contactar cliente para brindar soporte.</p> <p>Nombre: Teléfono/s: Correo Electrónico: Comentarios Adicionales: *****</p> <p>6 Script final: En breve un agente de soporte se contactará con usted y se le dará seguimiento con el siguiente número de reporte: Dar número de reporte.</p>

El proceso de levantamiento de ticket es extensivo para todos los agentes que tengan acceso a kayako, para cualquier duda favor de hacerlo saber por medio de correo a soporte@gemtel.net o con los agentes de manera directa.

Elaboró:	Ing. Enrique Sánchez L.	Depto:	NOC
Fecha:	02/10/2012		