

¿Que visualiza el técnico y que controles se llevan en cada ticket?

Un técnico recibe notificaciones cuando un ticket ha sido asignado a él, así mismo, el solicitante recibe una notificación del técnico que ha sido asignado.

Recuerde que los tiempos de respuesta varían acorde al plan de soporte técnico adquirido o vigente. Solicite información a su encargado de cuenta para conocer los niveles de servicio respectivos (SLA).

Los principales elementos que un técnico visualizará son los siguientes:

- **Detalles de la solicitud:** tal y como fué enviada a nosotros para revisar los elementos a trabajar.

Detalles	Resolución	Tareas	Registros de trabajo	Análisis de tiempo	Historial
----------	------------	--------	----------------------	--------------------	-----------


Descripción


Favor realizar configuracion de extensiones, IVR y todo lo relacionado con las nuevas extensiones.
Dar inducción y configurar nuevos desvíos de llamadas segun flujo> 1994 > 1904 > 1903
Gracias.


 [Examinar archivos](#) o Arrastre los archivos aquí [Tamaño máx: 10 MB.]

[Respuesta](#) [Reenviar](#)

- **Prioridad y detalles:** para conocer la agilidad con la que debe ser atendida la solicitud, la antigüedad y la fecha de vencimiento del SLA comprometido.

Estado :  Abierto


Prioridad :  Normal

Hora de vencimiento de la respuesta : 04/02/2020 03:58 PM
Hace 2 días 

Técnico : Eduardo Mejía

Grupo : Post-Venta

Sitio : Guatemala

Compartir :  Compartir solicitud

- **Registros de trabajo:** donde el técnico agrega los tiempos que ha invertido en atención a el ticket asignado.

TareasRegistros de trabajoAnálisis de tiempoHistorial

Recuento de líneas : 1

Time Taken To Resolve	Other Charge (\$)	Start Time	End Time	Description
1 Hor. 8 Min.	0.00	03/02/2020 02:57 PM	03/02/2020 04:05 PM	Soporte

1 Hor. 8 Min.

El técnico al iniciar el soporte técnico iniciará el temporizador, para ser exactos con el tiempo:

Temporizador

Inicie el temporizador de su registro de trabajo

Agregar comentario (500caracteres)

Inicio de Soporte

Iniciar

Agregar a registro de trabajo

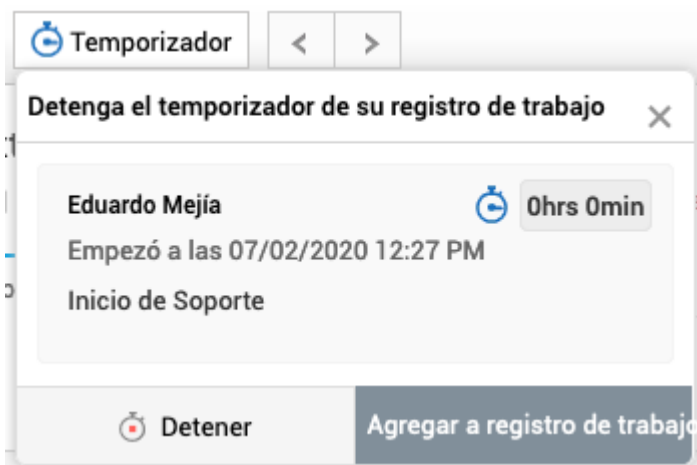
Inicie el temporizador de su registro de trabajo

El tiempo correrá hasta que se termine el soporte técnico o tarea:

Responder

Temporizador

Al detener el temporizador, se agrega el registro de trabajo exacto:



Para nosotros es importante toda la información que se almacene en los tickets, pues se llevará un mejor control y registro de actividades.

Cualquier duda a las órdenes.

Equipo de Soporte Técnico.

Revision #1

Created 7 February 2020 18:17:00 by Eduardo Mejia

Updated 25 October 2024 21:02:28 by Eduardo Mejia