

Web de clientes (Actualización)

1.- ¿Qué es CAC?

Centro de Atención al Cliente

Es nuestro medio de canalización y comunicación entre nuestros clientes y la empresa ya que no sólo damos soporte, sino que también es el medio para pedir:

- Presupuestos
- Capacitaciones
- Servicios
- Demos
- etc.

2.-Disponibilidad

Horarios de atención

La Web: disponible 24/7

Si bien la web siempre está disponible, los tickets serán gestionados entre las 9 y 18 hs de lunes a viernes (ARG). Fuera del horario mencionado podrán ver un pop up de emergencias para casos de "plataforma caída" o "inaccesible".



El teléfono no es lo mismo que un ticket. Es necesario que después de una llamada nos aseguremos de dejar el problema registrado en el sistema de tickets con los detalles hablados por teléfono.

3.-Sistema de tickets

Diferencias post actualización

Dashboard

Centro de Atención a Clientes

Inicio
Ver Tickets
Cerrar Sesión

Enlaces del escritorio

- + Enviar ticket
- ||| Estado del ticket
- @ Mi perfil



Abierto (0)



Cerrado (2)



Contestado (0)



Todos los tickets (2)

Listado de tickets

Inicio
Ver Tickets
Cerrar Sesión



Abierto (0)



Cerrado (2)



Contestado (0)



Todos los tickets (2)

Mostrar todo
Buscar

Resetear

Todos los tickets

Estado
⌵



test user

Prueba Con Joaco

Departamento : Mesa de Ayuda

Empresa : e-ABC Company

Plataforma : <http://moodle.e-abclearning.com/>

ID del ticket : XQ5318

Última respuesta : 04-11-2022

Cerrado
Baja

Ticket

Test User
Prueba 1 en producción
[REDACTED]@gmail.com

Empresa:
e-ABC Company

Plataforma:
<http://moodle.e-abclearning.com/>

Ver todo 2 tickets

Imprimir

Cerrado

Creado: 2 meses hace
 Última respuesta: 27-09-2022
 Departamento: Mesa de Ayuda
 ID del ticket: QJ5138 [Copiar](#)
 Tema de ayuda:
 Estado: Cerrado

Hilo del ticket

Test User
[REDACTED]@Gmail.Com

Hola, este es un ticket de prueba para la funcionalidad de la encuesta.

martes septiembre 27, 2022, 05:01:32

Prioridad

Media

test user Tickets

ID Del Ticket : 14933
 Prueba Con Joaco
 Departamento : Mesa de Ayuda

BAJA

Cerrado

Creación de ticket

<p>Empresa*</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> e-ABC Company ▼ </div>	<p>Plataforma*</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> http://moodle.e-abclearning.com/ ▼ </div>
<p>Dirección de correo *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> [REDACTED]@gmail.com </div>	<p>Nombre completo *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> test user </div>
<p>Teléfono</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 20px;"></div>	<p>Departamento *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Mesa de Ayuda ▼ </div>
<p>Tema de ayuda</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Consultas sobre gestión de usuarios (altas, bajas, matriculación) ✓ </div>	<p>Prioridad *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Baja ▼ </div>
<p>Asunto *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 20px;"></div>	
<p style="font-size: 0.8em; color: #f44336;">No has respondido a todos los campos obligatorios</p> <p>Resumen del asunto *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 5px; margin-bottom: 5px;"> Visual HTML </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Párrafo</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; font-size: 0.8em;"> B <i>I</i> ☰ </div> </div> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 5px; height: 100px;"></div> </div>	

Empresa: Seleccionar la empresa que corresponda. Recordamos ya que, en el caso de tener más de una, será necesario seleccionar la que necesita de soporte para que se puedan cargar las plataformas asociadas en el siguiente ítem.

Plataforma: Seleccionar la plataforma que corresponda.

Prioridad: Precisión de prioridad. No porque sea prioridad "Baja" se responderá más tarde que una prioridad "Alta".

Asunto: Asunto representativo resumiendo el problema. Es importante que podamos dejar un buen asunto para mejorar la gestión del ticket

Resumen del asunto: Evidencias y detalles que sumen y agilicen la consulta. Todo tipo de información que sirva o que crean que puede sumar a la consulta es bienvenido. Detalles como usuarios afectados, links directos al problema, si es un curso o una actividad, día y hora del problema, capturas de pantalla o grabaciones en video reproduciendo el problema. Esto es lo que buscamos al momento de recibir una consulta, replicar el error y es por eso que todo detalle que aporte a este fin, servirá para resolver la consulta en el menor tiempo posible.

Evidencias (Adjuntos): En la sección de adjuntos se pueden sumar archivos, imágenes y más. Se selecciona uno a la vez y en el caso de necesitar mandar más de uno se puede utilizar el botón de "Añadir más" para sumar espacio para más archivos.

Envío de evidencias

Adjuntos

 Ninguno archivo seleccionado 

Tamaño máximo del archivo (2000KB)

Tipo de extensión del archivo (doc,docx,odt,pdf,txt,png,gif,JPG,jpeg,jpg,zip,rar,csv,xls,xlsx,PNG,PDF,DOC,DOCX,XSLX,CSV)

Añadir más

Enviar ticket

Cancelar

4.- Encuesta de satisfacción

Al cerrarse un ticket

Al finalizar tu ticket recibirás el link a la siguiente encuesta, ya que es importante para nosotros conocer tu experiencia con nuestro servicio de atención al cliente.

Id de ticket

{TRACKINGID}

Nombre del técnico

Para dejarnos tu valoración tené en cuenta que 5 corresponde a Muy satisfactoria y 1 a Nada satisfactoria. Muchas gracias.

Atención del técnico, por ejemplo amabilidad, claridad.

1 2 3 4 5

Resolución técnica del ticket

1 2 3 4 5

Plazo de gestión del ticket

1 2 3 4 5

Comentarios

5.- Administradores

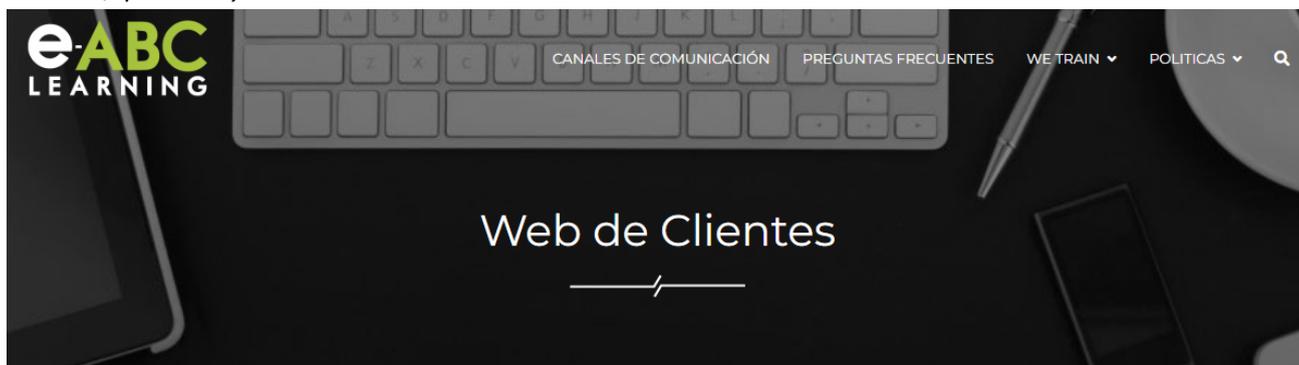
Actualización de datos

Es recomendable por la seguridad de la institución, que cada cierto tiempo actualicen el listado de personas autorizadas para crear tickets.

Recordemos que por medio de tickets se pueden pedir actualizaciones de plataforma, presupuestos, demos, capacitaciones y otras acciones que pueden ser de alto riesgo para la institución, ya que las personas que acceden al sistema de tickets son los administradores de cada plataforma. Considera que pueden quedar designados como administradores personas que ya no trabajen en la institución pudiendo pedir modificaciones de configuración en todo el sitio, como actualizaciones no deseadas.

6.- Extras

We train, políticas y más.



We train

Podrás encontrar todo el material referido a We Trains realizados anteriormente y podrás verlos cada vez que los necesites.

Políticas

Dentro del apartado de políticas podrás encontrar toda la información relacionada al servicio que brindamos desde el Centro de Atención a Clientes.