

Hola, hoy estaremos presentando la nueva herramienta de soporte técnico, que nos permitirá llevar un mejor control de tickets y un soporte más rápido.

Vamos a iniciar, enviando un correo electrónico a la cuenta de soporte.

La herramienta va a identificar que el mensaje proviene de una cuenta registrada a Consultores de Microsip y crea una solicitud o ticket de forma automática. Si ya usabas nuestro portal anterior o si has tomado alguno de nuestros cursos, tus datos ya se encuentran registrados en este portal.

Esta nueva solicitud será asignada a uno de nuestros agentes de soporte, quien será el encargado de darte la atención necesaria.

Cuando haya sido revisada, recibirás un correo electrónico. Si solicitamos más detalles, solo es necesario responder a dicho correo con la información solicitada. Es muy importante que no cambies el "Asunto" del correo, ya que es lo que se revisa para enlazar el correo a tu solicitud de soporte. Si se modifica, la herramienta lo va a identificar como un caso distinto y crearía un nuevo ticket.

Una vez que tengamos toda la información necesaria, recibirás un correo electrónico, con la solución a tu caso; en caso de que no sea la solución que buscas, lo único que necesitas hacer, es responder al correo y el ticket se mantiene abierto, hasta encontrar una solución satisfactoria. Cuando eso suceda, el ticket finalmente se puede cerrar.

Este mismo proceso, se puede llevar desde nuestro portal de servicio, al cual puedes acceder con tu mismo usuario del portal anterior. En el enlace de personalización, tienes la posibilidad de establecer la contraseña que deseas usar para identificarte.

En la pestaña de inicio, puedes ver cuantas solicitudes tienes pendientes, ver anuncios que enviemos y ver algunas soluciones populares a problemas comunes. En la pestaña de solicitudes, puedes filtrar si deseas ver todas tus solicitudes, solo las abiertas o utilizar diferentes opciones de filtrado. Todos los tickets que tenías en portal anterior, deben aparecer en esta lista, la cual puedes personalizar de distintas formas, cambiando el orden o las columnas que deseas ver.

Al dar clic en el botón "nueva solicitud" la herramienta te pedirá algunos datos como categoría, prioridad, grupo (o módulo de Microsip) y te dará las mismas opciones que tienes en tu correo electrónico, como agregar imágenes en el cuerpo del correo o agregar archivos adjuntos. Al enviarla, aparecerá como nueva solicitud en tu lista.

En cada una de las solicitudes, tienes la posibilidad de ver todas las conversaciones o correos que has tenido con el agente asignado a tu caso y sin importar el estatus que tenga el ticket, si envías un nuevo mensaje, el ticket se mantendrá como "abierto". Además, desde esta misma pantalla, podrás ver la solución que se te ha dado, si estas satisfecho con esta solución, puedes cerrar el ticket.

Finalmente, en la sección de "soluciones", podrás buscar y ver soluciones de otros casos importantes que se han presentado, además de soluciones a distintos problemas comunes.

Estamos seguros que esta nueva herramienta será de mucha utilidad y mejorará nuestro proceso de atención, muchas gracias por acompañarnos y nos vemos en la próxima.