

Guía JDS

Creación de Ticket

CRM

Teléfono/Mail/
Nº Ticket:

Comercial

Almacén

Facturación

Comisiones

Tickets

Correo

Consultar correo

Especial Facturación

Verificación

Cargas Alpha

Configuración

Usuarios

Cerrar

Filtrar Mover seleccionados Mostrar todo

#	Fecha-Hora	Área	Emisor	Destinatario	Asunto	Estado
012605	26-07-2023 09:05	Atención cliente	soporte@smartgroup.es	dbiberd@robisa.es; soporte@smartgroupcloud.	RE: RE: RE: Desvío llamadas #1223	
012603	26-07-2023 08:59	Atención cliente	stefano.yepez@smartgroup	soporte@smartgroup.es	Prueba	
012592	25-07-2023 20:05	Atención cliente	eva.ramirez@smartgroup.es	soporte@smartgroup.es	RV: Alta Movistar y LCR para Alcaliber	
012485	25-07-2023 10:13	Atención cliente	gonzalo.diazmartas@smartg	soporte@smartgroup.es	RV: Notificación de Ciberseguridad en colaboración con INCIBE. [Nemesys#242214848]	
012457	25-07-2023 08:53	Atención cliente	sergio.almendros@smartgr	Carlos.HERRANZ@domiberi pedro.saura@smartgroup.e soporte@smartgroup.es	RE: Reglas de Firewall	
012428	24-07-2023 16:03	Atención cliente	myriam.calvo@smartgroup.	oficinatecnica@smartgroup.	Visita WIFI FICASA - 21/07	
012389	24-07-2023 12:59	Atención cliente	asesoria@accastillo.com	soporte@smartgroup.es; ana.tello@ovs.it; enza.bavasso@ovs.it	Re: Problemas de conexión a Internet #714	

Nº items: 7

Asunto

Prueba

Remitente

stefano.yepez@smartgroup.es

Destinatarios

soporte@smartgroup.es

Área

Atención cliente ▼

Prueba



Stefano Yopez Pizzuto



Stefano.yepez@smartgroup.es

M. +34 000 00 00 00

c/ Velázquez 157 Planta 4ª 28002 Madrid
smartgroup.es

Responsable del tratamiento: SMARTGROUP SOLUCIONES INTEGRALES S.L. **Finalidades:** para gestionar y mantener como consecuencia de la relación que mantiene con SMARTGROUP SOLUCIONES INTEGRALES S.L. **Legitimación:** por de un contrato, procediendo éstos del propio interesado titular de los datos. **Destinatarios:** sus datos serán cedidos para el mantenimiento de las respectivas relaciones mercantiles dentro del mismo. **Derechos:** puede acceder, derechos, como se explica en la información adicional. **Confidencialidad:** La información contenida en el presente co de que usted no sea el destinatario autorizado, le rogamos borre el mensaje y nos lo comunique a la presente **adicional:** puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de Datos en nuestra página web: <http://smartgroup.es>

- CRM
- Teléfono/Mail/
- Nº Ticket:
- Comercial
- Almacén
- Facturación
- Comisiones
- Tickets
- Correo
- Consultar correo
- Especial Facturación
- Verificación
- Cargas Alpha
- Configuración
- Usuarios
- Cerrar

Nº Mail12603

Fecha26-07-2023

Hora08:59:2


CarpetaEntrada

BloqueoSTEFANO YEPEZ

Fecha bloqueo26-07-2023

EstadoLeído, pendiente

Remitente



stefano.yepez@smartgroup.es

Destinatariossoporte@smartgroup.es

DistribuidorSMARTGROUP VOIP SERVICES SL


ClienteSMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L. En cliente Seleccionamos al cliente que pertenece el correo

AsuntoPrueba


ÁreaAtención cliente

Acciones

Prueba



Stefano Yopez Pizzuto



Stefano.yepez@smartgroup.es

M. +34 000 00 00 00

c/ Velázquez 157 Planta 4ª 28002 Madrid

[smartgroup.es](http://www.smartgroup.es)

Responsable del tratamiento:

SMARTGROUP SOLUCIONES INTEGRALES S.L.

Finalidades:

para gestionar y mantener los contactos y relaciones que se produzcan como consecuencia de la relación que mantiene con SMARTGROUP SOLUCIONES INTEGRALES S.L.

Legitimación:

por su consentimiento, así como para la ejecución de un contrato, procediendo éstos del propio interesado titular de los datos.

Destinatarios:

sus datos serán cedidos a las distintas empresas del Grupo Empresarial, para el mantenimiento de las respectivas relaciones mercantiles dentro del mismo.

Derechos:

puede acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.

Confidencialidad:

La información contenida en el presente correo electrónico es confidencial; en el supuesto de que usted no sea el destinatario autorizado, le rogamos borre el mensaje y nos lo comunique a la presente dirección de correo electrónico.

Información adicional:

puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de Datos en nuestra página web: <http://www.smartgroup.es/aviso-legal/>.

CRM

Teléfono/Mail/

Nº Ticket:

- Comercial
- Almacén
- Facturación
- Comisiones
- Tickets
- Correo
- Consultar correo
- Especial Facturación
- Verificación
- Cargas Alpha
- Configuración
- Usuarios
- Cerrar

Borrar Cancelar Grabar

Nº Mail 12603 Fecha 26-07-2023 Hora 08:59:2 Carpeta Entrada Bloqueo STEFANO YEPEZ Fecha bloqueo 26-07-2023 Estado Leído, pendiente

Remitente stefano.yeppez@smartgroup.es

Destinatarios soporte@smartgroup.es

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL

Cliente SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L. Teléfono

Asunto Prueba

Área Atención cliente

- Acciones
- ☐ Crear nuevo ticket
 - ☐ Asignar ticket abierto
 - ☐ Cerrar sin más acciones
 - ☐ Correo Spam/Basura

Prueba

Stefano Yeppez Pizzuto

Stefano.yeppez@smartgroup.es

M. +34 000 00 00 00

c/ Velázquez 157 Planta 4ª 28002 Madrid

smartgroup.es

- Crear nuevo Ticket: si el ticket es nuevo
- Asignar Ticket Abierto: si esta previamente creado el ticket
- Cerrar sin más acciones: es porque el ticket ya fue cerrado
- Correo Spam/Basura: correo que no tiene sentido

Responsable del tratamiento: SMARTGROUP SOLUCIONES INTEGRALES S.L. Finalidades: para gestionar y mantener los contactos y relaciones que se produzcan como consecuencia de la relación que mantiene con SMARTGROUP SOLUCIONES INTEGRALES S.L. Legitimación: por su consentimiento, así como para la ejecución de un contrato, procediendo éstos del propio interesado titular de los datos. Destinatarios: sus datos serán cedidos a las distintas empresas del Grupo Empresarial, para el mantenimiento de las respectivas relaciones mercantiles dentro del mismo. Derechos: puede acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional. Confidencialidad: La información contenida en el presente correo electrónico es confidencial; en el supuesto de que usted no sea el destinatario autorizado, le rogamos borre el mensaje y nos lo comunique a la presente dirección de correo electrónico. Información adicional: puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de Datos en nuestra página web: <http://www.smartgroup.es/aviso-legal/>.

Borrar Cancelar Grabar

Nº Mail 12603 Fecha 26-07-2023 Hora 08:59:20 Carpeta Entrada Bloqueo STEFANO YEPEZ Fecha bloqueo 26-07-2023 Estado Leído, pendiente

Remitente stefano.yepez@smartgroup.es

Destinatarios soporte@smartgroup.es

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL

Cliente SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L.

Asunto Prueba

Área Atención cliente

Acciones

- ☒ Crear nuevo ticket
- ☐ Asignar ticket abierto
- ☐ Cerrar sin más acciones
- ☐ Correo Spam/Basura

Prueba



Stefano Yopez Pizzuto



Stefano.yepez@smartgroup.es

M. +34 000 00 00 00

c/ Velázquez 157 Planta 4ª 28002 Madrid

smartgroup.es

Confirmar operación

¿Confirme operación [Crear nuevo ticket]?

Confirmar

Cancelar

Responsable del tratamiento: SMARTGROUP SOLUCIONES INTEGRALES S.L. **Finalidades:** para gestionar y mantener los contactos y relaciones que se produzcan como consecuencia de la relación que mantiene con SMARTGROUP SOLUCIONES INTEGRALES S.L. **Legitimación:** por su consentimiento, así como para la ejecución de un contrato, procediendo éstos del propio interesado titular de los datos. **Destinatarios:** sus datos serán cedidos a las distintas empresas del Grupo Empresarial, para el mantenimiento de las respectivas relaciones mercantiles dentro del mismo. **Derechos:** puede acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional. **Confidencialidad:** La información contenida en el presente correo electrónico es confidencial; en el supuesto de que usted no sea el destinatario autorizado, le rogamos borre el mensaje y nos lo comunique a la presente dirección de correo electrónico. **Información adicional:** puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de Datos en nuestra página web: <http://www.smartgroup.es/aviso-legal/>.

Luego que le damos a Crear ticket, nos pide confirmar la operación
Luego de confirmar nos abre una nueva pestaña

CRM

Teléfono/Mail/ N° Ticket:

- Comercial
- Almacén
- Facturación
- Comisiones
- Tickets
- Tickets abiertos
- Plantillas
- Correo
- Especial Facturación
- Verificación
- Cargas Alpha
- Configuración
- Usuarios
- Cerrar

Ticket 1236 Perfil Atención cliente Fecha 26-07-2023 Hora 09:29:4 Creado por STEFANO YEPE Estado En espera cliente

Tema Tipo de ticket Compromiso inmediato Fecha Prioridad Baja

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL Cliente SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L. Teléfono

Contacto Calle CP

Seguimiento Mail respuesta Traza interna

Descripción de la incidencia Descripción de la incidencia: Ponemos una breve descripción de la incidencia

Solución Solución: Cuando esté resuelto ponemos la descripción de la solución

Seguimiento interno Seguimiento Interno: ponemos todos los cambios que realizamos en el ticket, especificando fecha

MAILS

ID#	Fecha	Hora	Asunto
012603	26-07-2023	08:59	Prueba

Tenemos que rellenar los siguientes Campos

Perfil: Atención al cliente

- Tema: Información, Gestión BO, Incidencias, Oficina Técnica.
- Tipo De ticket, dependerá del tema que escogimos nosotros que somos Gestión BO e Incidencias tenemos los siguientes: captura, Centralita, conectividad, configuración Endpoint, Equipos Informáticos e instalación de Equipos Nuevos.
- Fecha: el tiempo que tenemos para resolver la incidencia
- Prioridad: seleccionamos el nivel de prioridad de la incidencia.

Perfil: Oficina Técnica

- Tema Gestión BO,
- Tipo de Ticket: Instalación, Visita/Valoración
- Prioridad: Seleccionamos el nivel de prioridad.
- Fecha: Dependerá de disponibilidad

Ticket 1236 Perfil Atención cliente Fecha 26-07-2023 Hora 09:29:4 Creado por STEFANO YEPE Estado En espera cliente

Tema Gestión BO Tipo de ticket Centralita Compromiso 72 HORAS Fecha 29-07-2023 Prioridad Baja

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL Cliente SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L. Teléfono

Contacto Calle CP

Descripción de la incidencia

Descripción Breve de la incidencia

Solución

Solución de la incidencia

Seguimiento interno

26/07/2023 Descripción de las modificaciones que tenga la incidencia.

MAILS

ID#	Fecha	Hora	Asunto
012603	26-07-2023	08:59	Prueba

Quando Rellenamos cualquier Campo, nos aparece arriba unas opciones que están remarcadas en amarillo son:

- Escalar Operador: Solo cuando queremos enviar la incidencia a un operador externo, ejemplo Astroline, LCR.
- Escalar Gestor: Cuando queremos pasar a Comerciales.
- Escalar a BO: cuando la incidencia la estamos tratando o AT o OT.
- Escalar a cliente: cuando le enviamos un correo al cliente, sea por información adicional o cualquier otra gestión,
- Cerrar: cuando el ticket está resuelto.
- Mail Cliente: cuando seleccionamos esta opción nos abre un apartado para enviarle un correo al cliente.
- Mail operador: cuando seleccionamos esta opción nos abre un apartado para enviarle un correo al operador.

MUY IMPORTANTE: todo lo que se haga ponerlo en seguimiento interno

ESTRUCTURA DE CUENTAS

PLANTILLAS CLIENTE

LÍNEAS CLIENTE 7/26/2023

INDICE

CRM

Teléfono/Mail/
Nº Ticket:

Comercial

Almacén

Facturación

Comisiones

Tickets

Tickets abiertos

Plantillas

Correo

Especial Facturación

Verificación

Cargas Alpha

Configuración

Usuarios

Cerrar

NuevoBorrarCancelarEscalar OperEscalar a GestorEscalar a BOEscalar a ClienteCerrarMail ClieMail Oper

Ticket: 1236Perfil: Atención clienteFecha: 26-07-2023Hora: 09:29:4Creado por: STEFANO YEPEEstado: En espera cliente

Tema: Gestión BOTipo de ticket: CentralitaCompromiso: 72 HORASFecha: 29-07-2023Prioridad: Baja

Distribuidor: SMARTGROUP VOIP SERVICES SLCliente: SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L.Teléfono:

Contacto:Calle:CP:

SeguimientoMail respuestaTraza interna

Remitente: GeneralDestinatarios: stefano.yep@smartgroup.es

Asunto: RE: Prueba

Fuente HTML

FormatoFuenteTa...Altura d...B I S

Estimado Cliente,
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Reciba un cordial saludo,
@FIRMA@
Prueba
Stefano Yopez Pizzuto

DocumentosAcciones

MAILS

ID#	Fecha	Hora	Asunto
012603	26-07-2023	08:59	Prueba

Aquí aparece las interacciones, tanto por nuestra parte como por parte del cliente.

Plantillas Cliente: las plantillas predeterminadas para los correos.

ESTRUCTURA DE CUENTAS

PLANTILLAS CLIENTE

LÍNEAS CLIENTE

Mail Cliente

Rellenamos el correo, con lo que queramos enviarle al cliente.

Tenemos Plantillas Predeterminadas que podemos agregar para rellenar automáticamente el correo.

Para que se envíe el correo, tenemos que seleccionar alguno de los recuadros marcados en amarillo, dependiendo de la gestión que hagamos.

Sample Footer Text

@2023 JD Systems S.L. - Todos los derechos reservados

8
7/26/2023

Ticket 1236 Perfil Atención cliente Fecha 26-07-2023 Hora 09:29:4 Creado por STEFANO YEPE Estado En espera cliente

Tema Gestión BO Tipo de ticket Centralita Compromiso 72 HORAS Fecha 29-07-2023 Prioridad Baja

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL Cliente SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L. Teléfono

Contacto Calle CP

Operador -Elegir operador- Destinatarios

Asunto

Fuente

Formato

-Elegir operador-
LCR Tramitaciones
LCR Bajas
LCR NOC
Astroline
Movistar
GORED
SMARTGROUP

Estimado Operador,

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Reciba un cordial saludo,

@FIRMA@

Mail Operator

Seleccionamos el operador que queremos enviarle el correo y se asigna automáticamente el correo del operador.

Rellenamos el correo, con lo que queramos enviarle al Operador.

Tenemos Plantillas Predeterminadas que podemos agregar para rellenar automáticamente el correo.

En este caso, solo podemos seleccionar en el recuadro de arriba la opción escalar operadores, ya que al enviarle un correo a ellos estamos a la espera por su gestión.

ID#	Fecha	Hora	Asunto
012619	26-07-2023	10:22	RE: Pru
012603	26-07-2023	08:59	Prueba

CRM

Teléfono/Mail/ N° Ticket:

- Comercial
- Almacén
- Facturación
- Comisiones
- Tickets
- Tickets abiertos**
- Plantillas
- Correo
- Especial Facturación
- Verificación
- Cargas Alpha
- Configuración
- Usuarios
- Cerrar

Ticket Perfil Fecha Hora Creado por Estado

Tema Tipo de ticket Compromiso Fecha Prioridad

Distribuidor Cliente Teléfono

Contacto Calle CP

Descripción de la incidencia

Descripción Breve de la incidencia

Solución

Solución de la incidencia
se pone la solución de la incidencia.

Para Cerrar el ticket, rellenamos el apartado Solución con la descripción de la solución y le damos al recuadro de arriba CERRAR.

Seguimiento interno

26/07/2023 Descripción de las modificaciones que tenga la incidencia.

MAILS

ID#	Fecha	Hora	Asun
012619	26-07-2023	10:22	RE: P
012603	26-07-2023	08:59	Prueb

ESTRUCTURA DE CUENTAS

PLANTILLAS CLIENTE

7/26/2023

LÍNEAS CLIENTE