

Guía JDS

Creación de Ticket



INDICE
CRM
Teléfono/Mail/ <input type="text"/> Nº Ticket: <input type="text"/>
Comercial
Almacén
Facturación
Comisiones
Tickets
Correo
Consultar correo
Especial Facturación
Verificación
Cargas Alpha
Configuración
Usuarios
Cerrar

Filtrar <input type="button" value="Mover seleccionados"/> <input type="button" value="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.com	RE: RE: RE: Desvío llamadas #1223	<input type="button"/>
012603	26-07-2023 08:59	Atención cliente	stefano.yepez@smartgroup.es	soporte@smartgroup.es	Prueba	<input type="button"/>
012592	25-07-2023 20:05	Atención cliente	eva.ramirez@smartgroup.es	soporte@smartgroup.es	RV: Alta Movistar y LCR para Alcalíber	<input type="button"/>
012485	25-07-2023 10:13	Atención cliente	gonzalo.diazmarta@smartgroup.es	soporte@smartgroup.es	RV: Notificación de Ciberseguridad en colaboración con INCIBE. [Nemesys#242214848]	<input type="button"/>
012457	25-07-2023 08:53	Atención cliente	sergio.almendros@smartgroup.es	pedro.saura@smartgroup.es; soporte@smartgroup.es	RE: Reglas de Firewall	<input type="button"/>
012428	24-07-2023 16:03	Atención cliente	myriam.calvo@smartgroup.es	oficinatecnica@smartgroup.es	Visita WIFI FICASA - 21/07	<input type="button"/>
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	<input type="button"/>

Nº items: 7

Asunto	Prueba
Remitente	stefano.yepez@smartgroup.es
Destinatarios	soporte@smartgroup.es
Área	Atención cliente

Prueba



Stefano Yepez Pizzuto
smartgroup®

Stefano.yepez@smartgroup.es
M. +34 000 00 00 00
c/ Velázquez 157 Planta 4º 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 correo de que usted no sea el destinatario autorizado, le rogamos borrar 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>

INDICE

CRM

Teléfono/Mail/

Nº Ticket:

Comercial

Almacén

Facturación

Comisiones

Tickets

Correo

Consultar correo

Especial Facturación

Verificación

Cargas Alpha

Configuración

Usuarios

Cerrar

Borrar Cancelar Grabar ← Grabar, para grabar al cliente que le asignamos el correo

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	<input type="text" value="stefano.yepez@smartgroup.es"/>	Destinatarios	<input type="text" value="soporte@smartgroup.es"/>										Acciones
Distribuidor	SMARTGROUP VOIP SERVICES SL												
Cliente	SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L.												
Asunto	Prueba												
Área	Atención cliente												

En cliente Seleccionamos al cliente que pertenece el correo



Stefano Yepez Pizzuto


Stefano.yepez@smartgroup.es
M. +34 000 00 00 00

c/ Velázquez 157 Planta 4^a 28002 Madrid
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 borrar 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/>.

INDICE

Borrar Cancelar Grabar

CRM

Teléfono/Mail/
Nº Ticket:

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	<input type="text" value="stefano.yepez@smartgroup.es"/>												
Destinatarios	<input type="text" value="soporte@smartgroup.es"/>												
Distribuidor	<input type="text" value="SMARTGROUP VOIP SERVICES SL"/>												
Cliente	<input type="text" value="SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L."/>												
Asunto	<input type="text" value="Prueba"/>												
Área	<input type="button" value="Atención cliente ▾"/>												

Acciones

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

Prueba

Stefano Yepez Pizzuto

 Stefano.yepez@smartgroup.es
 M. +34 000 00 00 00
 c/ Velázquez 157 Planta 4^a 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 borrar 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.smartergroup.es/aviso-legal/>.

Sample Footer Text

4

7/26/2023

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.yepez@smartgroup.es

Destinatarios soporte@smartgroup.es

Distribuidor SMARTGROUP VOIP SERVICES SL

Cliente SMARTGROUP VOIP SERVICES, S.L.

Asunto Prueba

Teléfono

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

Área Atención cliente

Prueba



Stefano Yepez Pizzuto



Stefano.yepez@smartgroup.es

M. +34 000 00 00 00

c/ Velázquez 157 Planta 4^a 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

INDICE

Nuevo Borrar Cancelar Escalar Oper Escalar a Gestor Escalar a BO Escalar a Cliente Cerrar Mail Clie. Mail Oper.

CRM

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

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

Sample Footer Text

ESTRUCTURA DE COLEGIAS
PLANTILLAS CLIENTE
LÍNEAS CLIENTE 7/26/2023

INDICE

CRM

Teléfono/Mail/
Nº Ticket:

Comercial

Almacén

Facturación

Comisiones

Tickets

Tickets abiertos (selecciónada)

Plantillas

Correo

Especial Facturación

Verificación

Cargas Alpha

Configuración

Usuarios

Cerrar

Nuevo Borrar Cancelar Escalar Oper Escalar a Gestor Escalar a BO Escalar a Cliente Cerrar Mail Clie. Mail Oper.

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 Calle CP

Contacto

Seguimiento Mail respuesta Traza interna

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.

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

MAILS

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

Cuando 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.

Sample Footer Text

ESTRUCTURA DE CUENTAS

PLANTILLAS CLIENTE

LÍNEAS CLIENTE 7/26/2023

INDICE

CRM

Teléfono/Mail/
Nº Ticket:

Nuevo Borrar Cancelar Escalar Oper Escalar a Gestor Escalar a BO Cerrar Mail Clie. Mail Oper.

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

Seguimiento Mail respuesta Traza interna

Remitente General Destinatarios stefano.yepez@smartgroup.es

Asunto RE: Prueba

Fuente HTML Formato Fuente Tamaño Altura d... B I S Imagenes

Estimado Cliente,
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Reciba un cordial saludo,
@FIRMA@
Prueba

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.

Stefano Yepez Pizzuto

Documentos Acciones

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.

STRUCTURA DE CUENTAS

ANTILLAS CLIENTE

NEAS CLIENTE

INDICE < Nuevo Borrar Cancelar Escalar Oper Escalar a Gestor Escalar a BO Escalar a Cliente Cerrar Mail Clie. Mail Oper.

CRM
Teléfono/Mail/I
Nº Ticket:

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

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

Contacto Calle CP

Seguimiento Mail respuesta Traza interna

Operador -Elegir operador- Destinatarios

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

Fuente Formato

Estimado Operador,
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Reciba un cordial saludo,
@FIRMA@

Mail Operador

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 llenar 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.

Documentos Acciones

Sample Footer Text

MAILS

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

ESTRUCTURA DE CLIENTES 9

PLANTILLAS CLIENTE 7/26/2023

LÍNEAS CLIENTE

INDICE < Nuevo Borrar Cancelar Escalar Oper Escalar a Gestor Escalar a BO Escalar a Client Cerrar Mail Clie. Mail Oper.

CRM

Teléfono/Mail/I
Nº Ticket:

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

Seguimiento Mail respuesta Trazza interna

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.

Sample Footer Text

MAILS

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

ESTRUCTURA DE CUENTAS
PLANTILLAS CLIENTE
7/26/2023
LÍNEAS CLIENTE

10