# Control de Email con Avisos de Error

Los “equipos” serán Andres con Pedro y Sebastian con Herminia.

## Herminia y Pedro

1. Serán los responsables de **Registrar Emails de Errores** durante un mes completo:
   1. antes de las 10:00, antes de las 12:00 y antes de las 15:00 deberan controlar los emails que llegaron a [www.solverinfo.com.ar:2084](http://www.solverinfo.com.ar:2084) ([net@solverinfo.com.ar](mailto:net@solverinfo.com.ar)) y
   2. registrarlos **todos** (no importa si se repiten), en Jtrac (Proyecto Emails Automáticos) asignados al encargado del mes( Andrés o Sebastián). El control para saber si un email de la web esta registrado o no es ver si esta leído. Por lo tanto tener la precaucion de dejarlo como leído solamente si se lo registro.
   3. En el registro, pegar el texto del email (si este no lo aclara debidamente, deberán agregar al comienzo)

Sumario: [RAZON SOCIAL]

Detalle: RAZON SOCIAL: \_\_\_\_\_

COMENTARIO:\_\_\_\_\_\_ (en caso que el cliente haya hecho algún comentario) y

pegar a continuación el texto del .log completo.

Nota: Tanto Herminia como Pedro son **responsables** de la carga de estos mails. Si algún dia no pueden llevarla a cabo deberán coordinar con el compañero de equipo para el reemplazo y si alguien les asigna otra tarea, deberán avisarle que tienen esta responsabilidad para cumplir.

## Andres y Sebastian

1. Serán los **responsables** durante un mes completo de **Resolver Emails de Errores.(en caso de no poder coordinar entre Uds)**
   1. A las 10:00, 12:00, y 15:00 deberán controlar todos los emails abiertos, asignados o no, del **Proyecto Emails Automáticos**.
   2. Interpretar el log y anotar los comentarios (en caso de no poder hacerlo, consultar con Walter).
   3. Si es un error que se repite, relacionarlo en jtrac y si no se había hecho, avisarle al cliente.
   4. Si necesitan más información, hablar con el encargado del mes (Herminia o Pedro) para que recaben con el cliente la información necesaria.
   5. Si se puede resolver inmediatamente, comunicarse con el cliente para explicarle/resolvérselo. En este caso preferentemente lo deben hacer (Herminia o Pedro), aunque mas no sea para establecer la comunicación y luego Andrés o Sebastián terminan el trabajo. Si es un ajuste que no pueden ver ellos, lo tendrán que terminar Uds. REGISTRAR COMENTARIOS.
   6. Si no se puede resolver inmediatamente darle alguna respuesta por email o llamado (Herminia/Pedro) al cliente para que esté al tanto. (el incidente queda pendiente hasta que se resuelva) REGISTRAR COMENTARIOS. Ejemplo: Estimado Cliente. Hemos recibido un reporte de error del Sistema Solver Corretaje. Estamos trabajando sobre el mismo. Tan pronto como haya novedades nos estaremos comunicando con Uds. Saluda atte. Equipo Solver.

Objetivos:

1. Que no queden emails sin registrar, revisar, atender.
2. Que el cliente se entere que los revisamos
3. Que los errores se solucionen en algún momento para evitar que se repitan