**Minuta de reunión**

**Lugar y fecha:** Guadalajara Jal., 06 de Mayo del 2016

**Hora de inicio:** 09:23 am **Hora final:** 10:57 am

**Objetivo/s: Optimizar tiempos en el área de soporte**

<Describe los objetivos>

**Participantes**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre y apellido | Cargo |
| Ricardo González novela | Director General |
| Veroselenne Chávez | Líder de Desarrollo |
| Alma García | Ejecutivo de ventas |
| Marisol Ornelas | Líder de ventas |
| Adriana Jaramillo | Ejecutivo de ventas |
| Francisco González | Ejecutivo de soporte |
| Francisco Llamas | Ejecutivo de soporte |

**Temas tratados**

**Mejoras en el área de soporte:**

Hacer llegar un correo con las ligas de descarga y especificar lo que se tiene que realizar antes de que ellos inicien su labor para optimizar tiempos.

Confirmar con el cte. la cita y la descarga de los accesos reotos, ya que en las políticas está especificado que ventas lo debe hacer.

Recordarle en la plantilla predefinida al cte. que debe de estar pendiente de su cita (especificar fecha y hora) y estar listo y disponible colocar margen de tiempo de espera:

30 min 10 min de tolerancia

1 hora 15 min de tolerancia

2 horas 20 min de tolerancia

Agregarla a las políticas y enviar un correo con la plantilla

Herramientas para Recordar de tareas

Inconvenientes con las redes telefónicas e internet, hace eco, se cortao se va el internet, que alternativas realizan (cambiar de teléfono y de red).

**Retroalimentación para soporte:**

. Que atiendan las llamadas cuando los ctes. Comenten que tienen inconvenientes, sin embargo hay un riesgo de que el cte. se tome más tiempo y pregunte demasiado. **Alternativa:** Obtener toda la información que se pueda enviarla por un correo y no darles respuesta por parte de **VENTAS** agendarlo o venderle.

* Determinar tiempo en las llamadas que no son ctes. Para no alargarlas
* Detectar si el cte. no sabe utilizar la computadora para cobrar o agendar más tiempo ya que si es local podemos tener oportunidad de venta de servicio presencial.
* Horarios de entrada para no retrasar las tareas.

**Compromisos asumidos**

|  |  |
| --- | --- |
| Realizar una plantilla con los pasos a seguir, para una instalación que incluya todos los links de los software y accesos remotos ya sea Ammyy Admin o Team veawer y agregar la política del tiempo margen de espera para contactar al cte.   * Cuando este lista informarlo a todos compromiso para el día 6/may/16 | Marisol Ornelas |
| Agregar en las políticas el tiempo margen de espera para contactar al cte, al post. | Ricardo Novela |
| Investigar el funcionamiento del recordatorio de tareas en bitrix. | Ricardo Novela |
| Cuidar el horario d entrada para evitar que las tareas de la mañana no se retrasen | Francisco Llamas |
| Agendar las tareas internas a soporte para dejar evidencia | Marisol Ornelas  Adriana Jaramillo  Alma García |
| Al departamento de soporte se les agendaran tareas internas tales como:   * Darle mantenimiento al servidor. * Revisar los equipos que presentan inconvenientes y hacer un listado de que es lo que necesitan. * Instalar ERA en todos los equipos. * Inventario de licencia de casa en el servidor de soporte y desarrollo, en caso necesitar actualización solicitarla con RN o MO. * Subir a la wiki las nuevas versiones de los software. * Actualizar wiki ask con post de algún tema que se necesite, errores comunes, fichas descriptivas etc. | Francisco Llamas  Francisco González |

**Temas pendientes**

1. No aplica

**Próxima Reunión:**

**Viernes 13 de Mayo del 2016**