

Modulo Mesa de ayuda



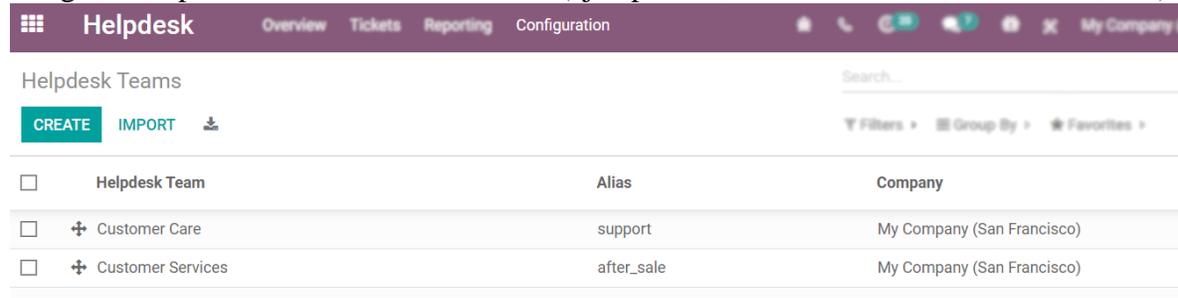
Primeros pasos

Los equipos del servicio de asistencia apoyan a sus clientes con consultas o errores que puedan surgir al usar su producto o servicio. Por lo tanto, es esencial contar con un esquema en el que pueda organizar varios equipos con sus flujos personalizados, ajustes de visibilidad y la trazabilidad del ticket.

Configure equipos

Para modificar o crear equipos vaya a **Servicio de asistencia** > **Configuración** > **Equipos del servicio de asistencia**.

Configurar varios equipos le permite agrupar tickets según sus canales (ejemplo: MX/EU), o según los tipos de servicios de asistencia (ejemplo: TI, contabilidad, administración, etc.).



<input type="checkbox"/>	Helpdesk Team	Alias	Company
<input type="checkbox"/>	+ Customer Care	support	My Company (San Francisco)
<input type="checkbox"/>	+ Customer Services	after_sale	My Company (San Francisco)

Productividad y visibilidad del equipo

Los equipos pueden tener *métodos de asignación* individuales para garantizar que los tickets se redireccionen a la persona adecuada:

- *Manual*: los tickets se asignan manualmente, lo que permite a los empleados gestionar su propia carga de trabajo y enfocarse en tickets de temas que dominen.
- *Aleatorio*: los tickets se asignan de forma aleatoria y todos reciben la misma cantidad. Este método garantiza que se gestionen todos los tickets, ya que la asignación se realiza de manera automática.

- **Balanceado:** los tickets se asignan a la persona la menor cantidad de tickets para que todos tengan la misma cantidad. Así garantiza que se trabajen todos los tickets.

Helpdesk Teams / Customer Care

SAVE DISCARD

Productivity & Visibility

Assignment Method
How to assign newly created tickets to the right person

Manually

Random

Balanced

Team Members
Individuals to whom the tickets will be automatically assigned. Keep empty for everyone to be part of the team.

Karen Dias ✕ Joel Vasquez ✕

John Smith ✕ Briana Jones ✕

Team Visibility
Team Members to whom this team will be visible. Keep empty for everyone to see this team.

Briana Jones ✕ John Smith ✕

Para los métodos de asignación *Aleatorio* y *Balanceado*, puede establecer los *Miembros del equipo* a quienes se asignan los tickets. Deje el campo en blanco para incluir a todos los empleados (con los derechos de acceso adecuados).

La función de *Visibilidad del equipo* le permite especificar quién puede ver y acceder a los tickets del equipo. Por lo tanto, solo las personas adecuadas pueden ver los tickets con información delicada. Deje el campo en blanco para incluir a todos los empleados (con los derechos de acceso adecuados).

Establecer etapas y compartirlas entre los equipos

Para establecer etapas, vaya a **Servicio de asistencia** > **Configuración** > **Etapas**.

Posteriormente, cree y/o edite las etapas que necesite y establezca equipos específicos para que usen ciertas etapas en *Equipo*.

Stages / In Progress

EDIT CREATE Action >

Stage Name	In Progress	Closing
Team	Customer Care Customer Services	Folded

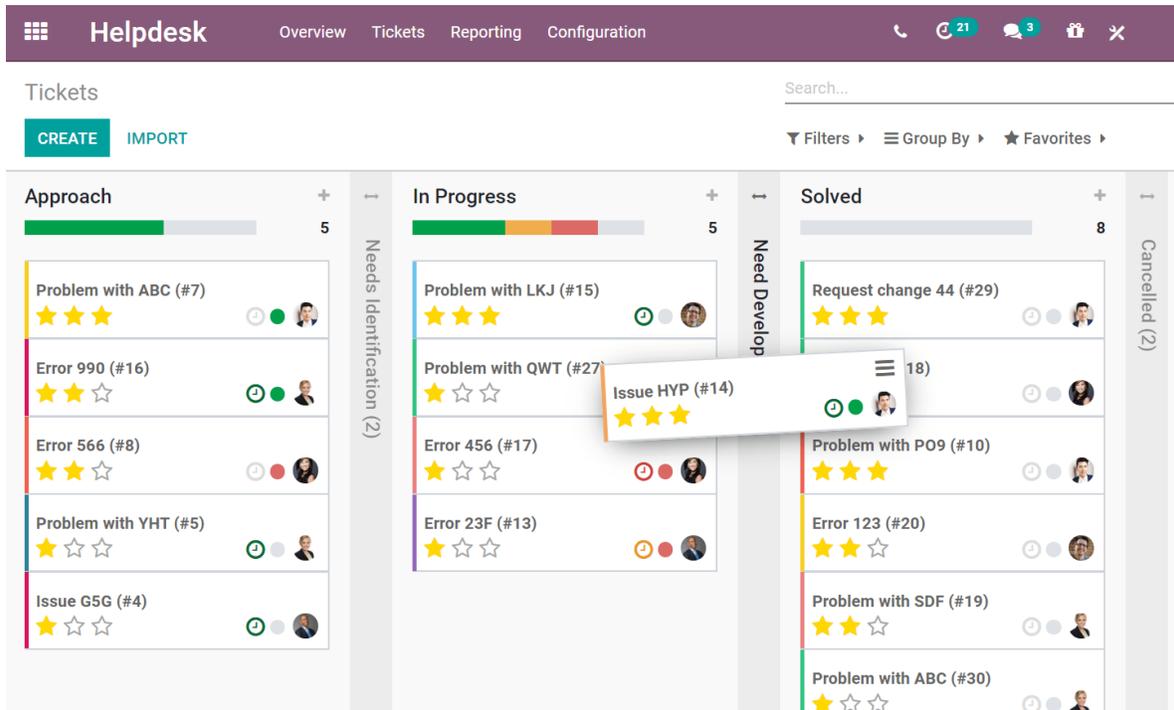
Email Template

Stage Description and Tooltips

At each stage employees can block or make task/issue ready for next stage. You can define here lab

In Progress

Se pueden compartir las etapas entre uno o varios equipos, lo que le permite adaptar el flujo según sus necesidades individuales. También aplican una regla de visibilidad y acceso, ya que otros equipos no pueden ver o usar la etapa.



Acuerdos de nivel de servicio (SLA)

Los Acuerdos de nivel de servicio (SLA) son compromisos que hace con sus clientes para describir cómo se presta un servicio. Refuerza la confianza entre usted y sus clientes, ya que aclara lo que hay que hacer, con qué estándar y cuándo.

Crear sus políticas

Primero, habilite la función en los ajustes del equipo al que desea aplicar las políticas, vaya a **Servicio de asistencia** ▶ **Configuración** ▶ **Equipos de Servicio de asistencia**.

Cree sus políticas en la página de ajustes del equipo o vaya a **Servicio de asistencia** ▶ **Configuración** ▶ **Políticas SLA**.

SAVE

DISCARD

SLA Policy Name

e.g. Close urgent tickets within 36 hours

Apply on

Team

Minimum Priority

Ticket Type

Target

Reach Stage

Reach In

 days hours

Description of the policy...

Elija el **Equipo** para el que la política es relevante y la **Prioridad mínima** que un ticket necesita tener para que la política se aplique.

El **Objetivo** es la etapa a la que el ticket debe llegar en el periodo definido para satisfacer el SLA. El periodo se basa en la fecha de creación del ticket, y se establece una fecha límite en el formulario del ticket una vez que coincida con una regla de política de SLA. Si más de una política aplica a un ticket, se elige la fecha límite más cercana de todos los SLA.

Cuando un ticket ha satisfecho una política de SLA, la etiqueta SLA aparece en verde y el campo de la fecha límite ya no se muestra.

EDIT

CREATE

ASSIGN TO ME

Problem with XYZ

Close urgent tickets within 36 hours

Helpdesk Team

Customer Care

Assigned to

Marc Demo

Ticket Type

Priority



Tags

Company

My Company (San Francisco)

Análisis del SLA

Vaya a **Servicio de asistencia** > **Reportes** > **Análisis del estado del SLA**.

Aplice *Filtros* y *Agrupar por* para identificar tickets que se deben priorizar y llevar el seguimiento de las próximas fechas límite.

Helpdesk Overview Tickets Reporting Configuration

SLA Status Analysis Last 7 days Search...

MEASURES ≡ + ↓

Filters Group By Time Ranges

	- Total	
	+ April 2020	
	Ticket Failed	SLA Status Failed
- Total	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
+ Customer Care	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
+ hh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
+ support	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Customer
- SLA Status Failed
- SLA Status Deadline ▶
- Ticket Deadline ▶
 - Year
 - Quarter
 - Month
 - Week
 - Day
- Ticket Creation Date ▶
- Add Custom Group

Empezar a recibir tickets

Ofrecer una variedad de canales en los que sus clientes puedan ponerse en contacto con usted les otorga flexibilidad y el derecho a elegir el mejor para ellos. Y, para asegurarse de que se atienden las consultas en todos los canales, es esencial contar con una solución en la que todas las interacciones se produzcan en un solo lugar.

Opciones de canales para enviar tickets

Vaya a **Servicio de asistencia** ▶ **Configuración** ▶ **Equipos de servicio de asistencia**, y habilite las siguientes funciones ya que desea que estén disponibles para sus usuarios.

Helpdesk Teams / Customer Care

SAVE DISCARD 1 / 2

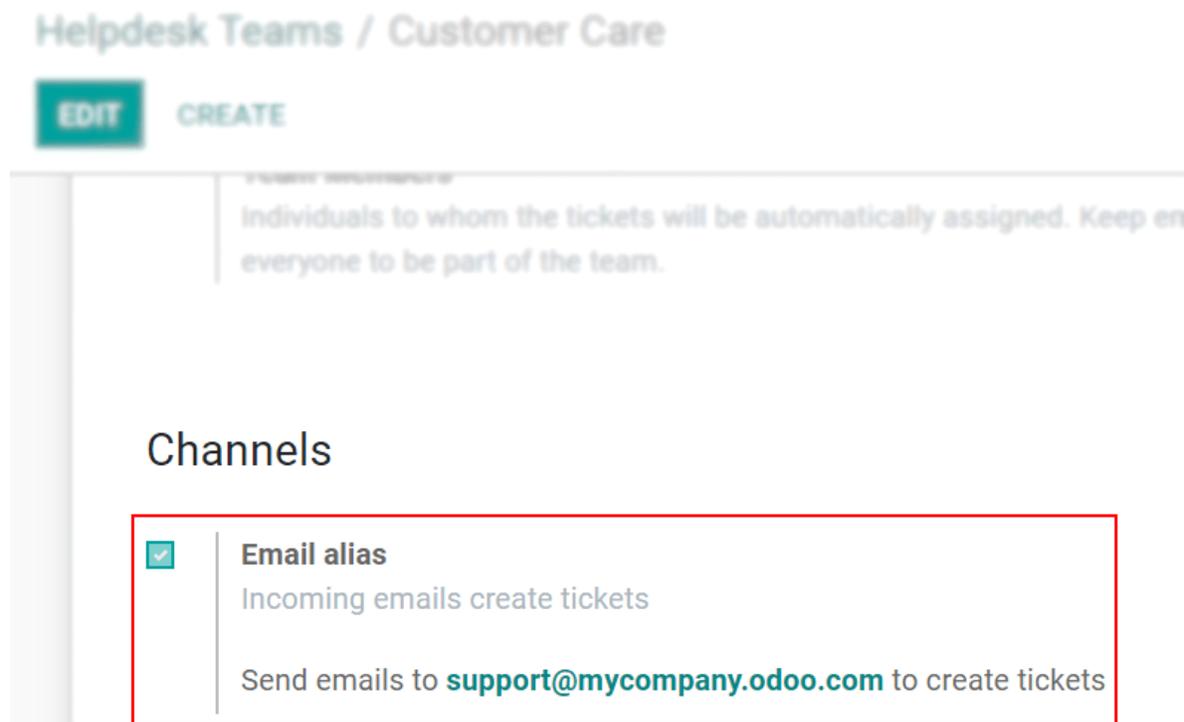
Channels

- Email alias**
Incoming emails create tickets
 ¶ Enable the External Email Servers feature in the General Settings and indicate an alias domain
 → [Configure a custom domain](#)
- Live chat** ⓘ
Get in touch with your website visitors
 Test the livechat widget from this page:
 → https://2219787-master-3e520f.runbot44.odoo.com/im_livechat/support/2
 Setup the **Customer Care** channel to define auto-popup rules and geolocation filters
- Website Form**
Submit tickets with an online form

Seudónimo de correo electrónico

Permita que sus clientes envíen tickets al enviar un correo a su dirección de correo electrónico de soporte. La línea de asunto del correo se convierte en el título del ticket y el contenido se muestra en el chatter.

Seleccione *Configurar nombre del dominio* para ser redirigido a los *Ajustes* y ahí habilitar los *Servidores externos de correo electrónico* para determinar o cambiar su *Dominio de seudónimo*.



Helpdesk Teams / Customer Care

EDIT CREATE

Individuals to whom the tickets will be automatically assigned. Keep everyone to be part of the team.

Channels

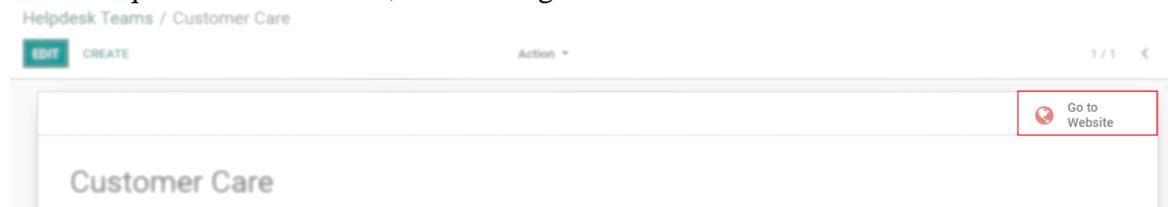
- Email alias**
Incoming emails create tickets
Send emails to support@mycompany.odoo.com to create tickets

Nota

Es necesario que use su propio servidor de correo electrónico para enviar y recibir correos electrónicos en Odoo Community y Enterprise. Los usuarios de la edición en línea ya disponen de un servidor de correo electrónico listo para usar.

Formulario de sitio web

Permita que sus clientes envíen tickets al completar un formulario en su sitio web. Una vez que active la función, se le redirigirá a su sitio web al hacer clic en *Ir al sitio web*.



Helpdesk Teams / Customer Care

EDIT CREATE Action 1/1 < >

Go to Website

Customer Care

En la página del sitio web, personalice el formulario como desee. Posteriormente, publíquelo al hacer clic en *Sin publicar*.

Submit a Ticket

Unpublished ▾

Your Name *

Your Email *

Subject *

Description

Attachment(s)

Chat en vivo

Mediante las interacciones en vivo con los visitantes de su sitio web, los tickets de Servicio de asistencia se pueden crear y redireccionar a la persona adecuada de forma instantánea. Haga clic en el nombre de su equipo de Servicio de asistencia, para el ejemplo a continuación: *Atención al cliente* y **configure su canal**.

Helpdesk Teams / Customer Care

Action ▾ 1 / 1

Channels

- Email alias**
Incoming emails create tickets
→ [Configure domain name](#)
- Live chat**
Get in touch with your website visitors
Test the livechat widget from this page:
→ https://2192485-13-0-0c1540.runbot26.odoo.com/im_livechat/support/2
Setup the **Customer Care** channel to define auto-popup rules and geolocation filters

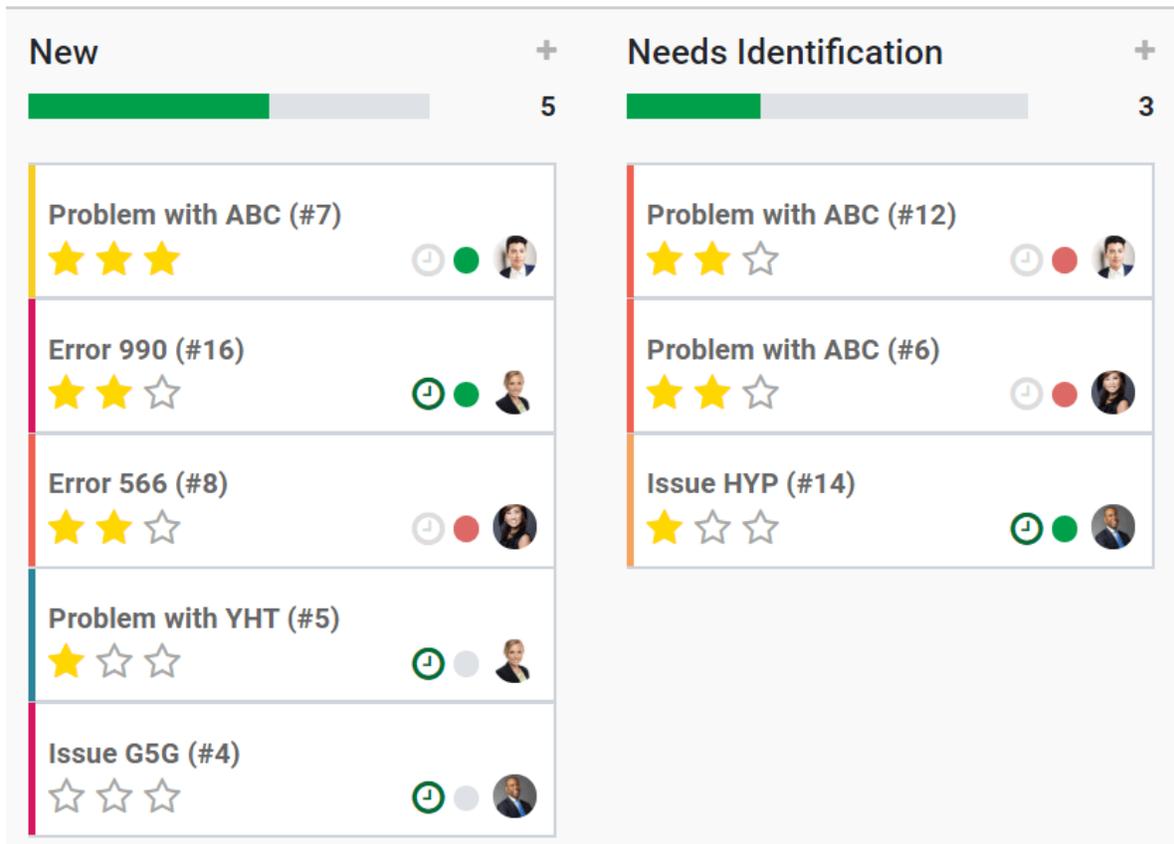
Ahora sus operadores pueden crear tickets al usar el **comando** `/serviciodeasistencia (asunto_del_ticket)`.

Priorizar tickets

Utilice las estrellas para priorizar sus tickets. Los más urgentes aparecen en la parte superior de su lista en la vista de kanban.

- 1 estrella = *Baja prioridad*
- 2 estrellas = *Alta prioridad*
- 3 estrellas = *Urgente*

Helpdesk Overview / Customer Services

[CREATE](#)[IMPORT](#)

Reportes para un mejor soporte

Una solución eficiente de atención al cliente debe tener una opción de reportes integrada. Los reportes le permiten llevar un seguimiento de las tendencias, identificar áreas de oportunidad, gestionar la carga de trabajo de los empleados y, sobre todo, satisfacer las expectativas de sus clientes.

Casos

Algunos ejemplos de los reportes que la aplicación de Servicio de asistencia de Odoo puede generar son:

- El número de tickets *agrupados por* equipo y tipo de ticket.

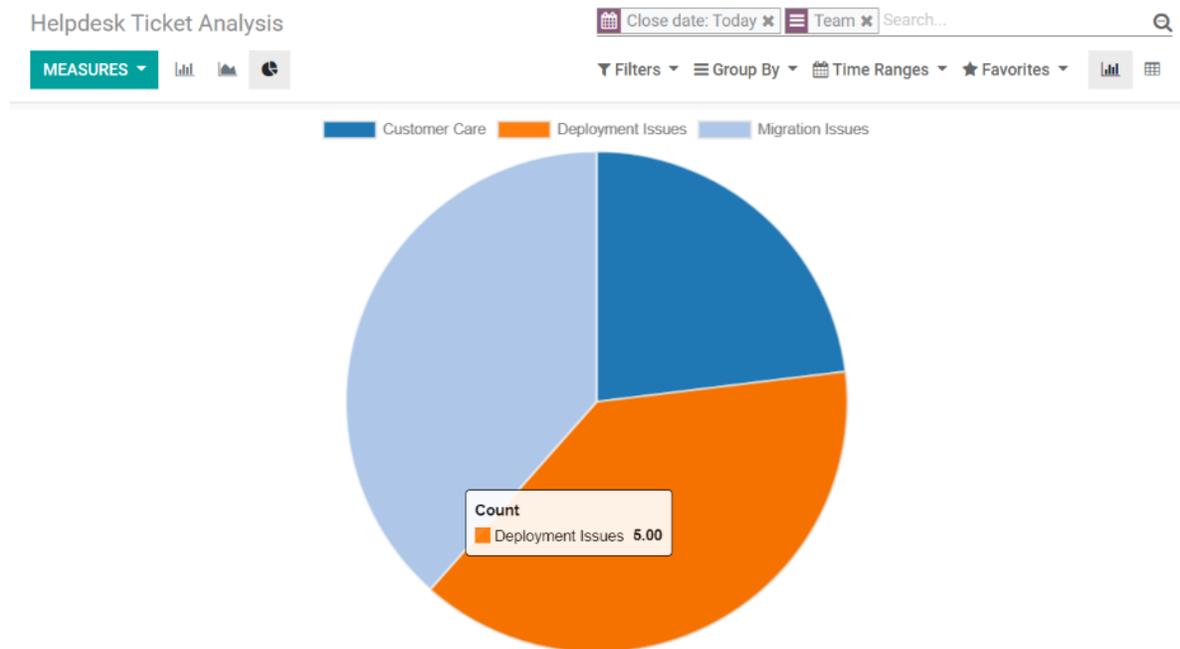
De esta forma, puede evaluar qué tipos de tickets son los más frecuentes, además de la carga de trabajo de sus equipos.

Aplique los *Rangos de tiempo* si desea hacer una comparación con un *periodo anterior* o un *año anterior*.



- El número de tickets cerrados por día, por equipo.

Obtenga un resumen de cuántas solicitudes cierra cada equipo al día para medir su rendimiento. Identifique los niveles de productividad para comprender cuántas solicitudes son capaces de gestionar.



Truco

Filtre por *Persona asignada* para ver los Indicadores clave de rendimiento (KPI) por agente.

- El número de horas que tardan los tickets en ser resueltos, agrupado por equipo y tipo de ticket.

Compruebe si se cumplen sus expectativas *midiendo el Tiempo de cierre (horas)*. Sus clientes no solo esperan respuestas rápidas, sino que también quieren que sus problemas se atiendan con rapidez.

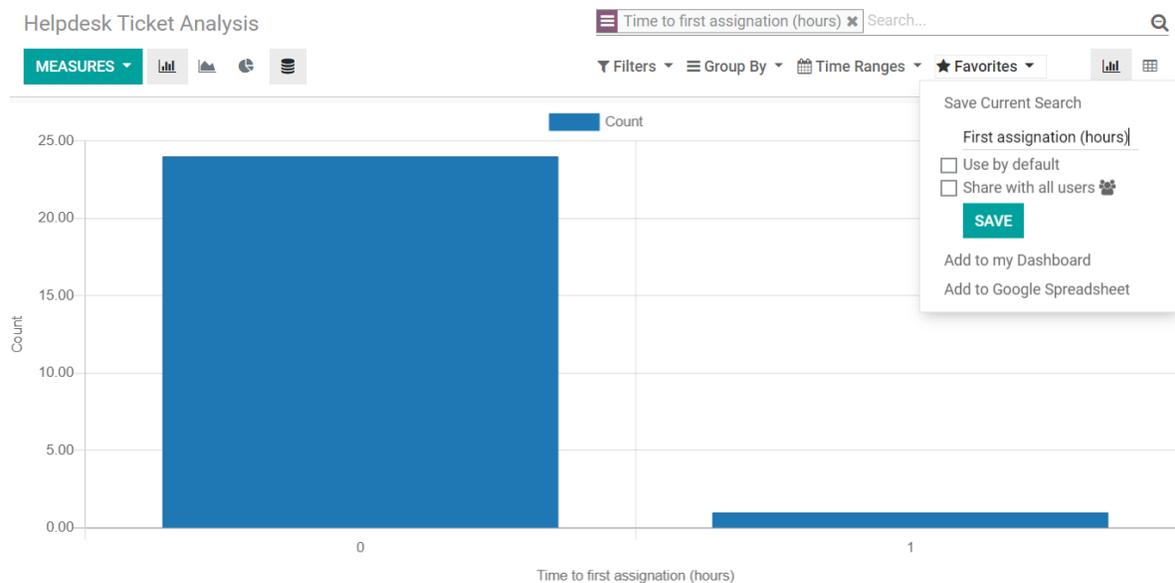
Helpdesk Ticket Analysis Ticket Type x Search...

MEASURES ⇌ + - Filters ▾ Group By ▾ Time Ranges ▾

	- Total							
	+ Customer Care		+ Deployment Issues		+ Migration Issues			
	Count	Time to close (hours)	Count	Time to close (hours)	Count	Time to close (hours)	Count	Time to close (hours)
- Total	4	5	9	29	9	132	23	166
+ Question	2	2	4	5	7	36	13	43
+ Issue	2	3	5	24	2	96	9	123

Guardar filtros

Guarde los filtros que más utiliza y evite tener que volver a crearlos cada vez que los necesita. Para hacerlo, establezca los grupos, filtros y medidas que necesita. Luego, vaya a *Favoritos*.



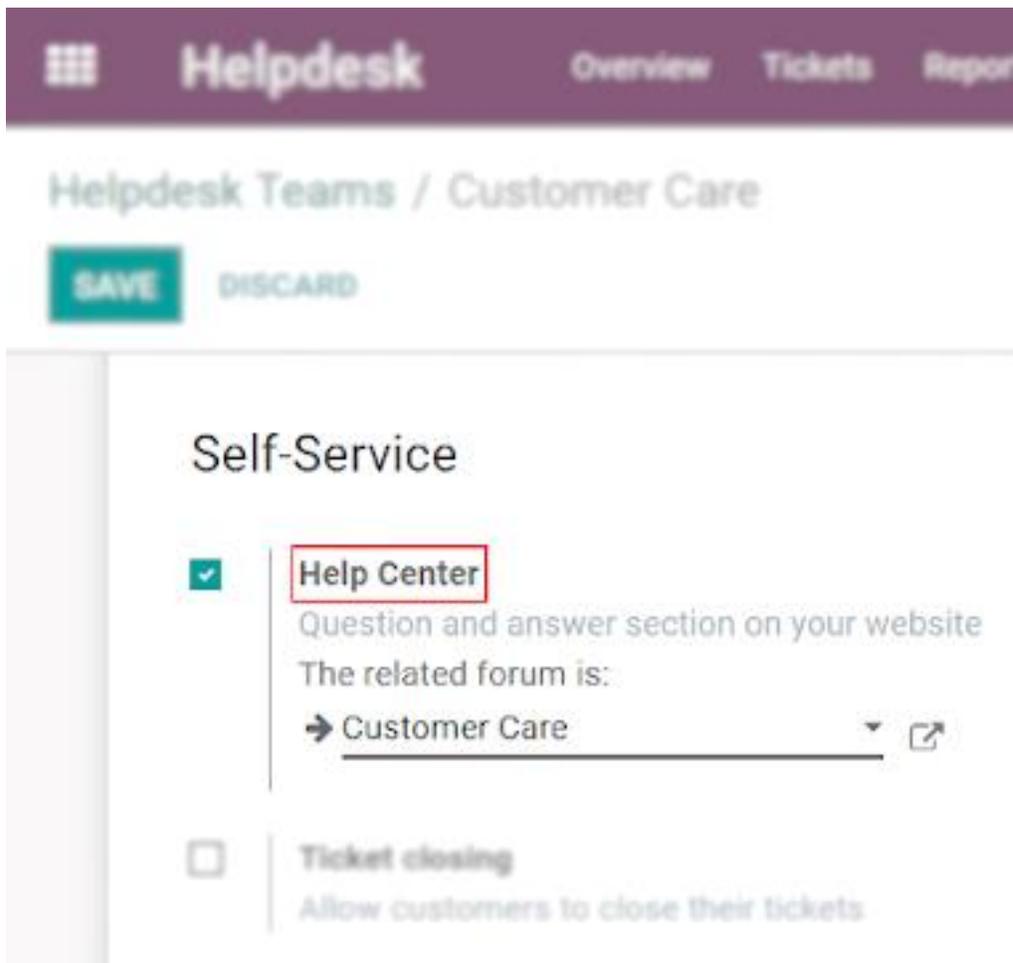
Foros y eLearning

Foro

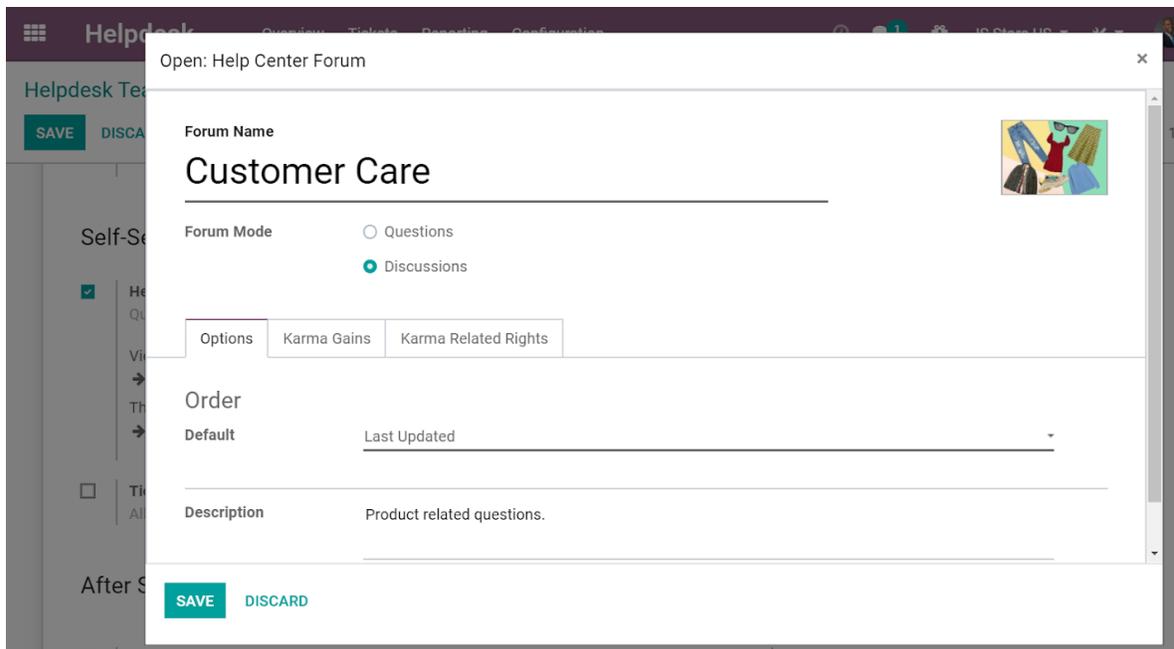
Para ir más allá de los correos electrónicos, chat en vivo, formularios en línea y teléfonos de asistencia ofrécscala a sus clientes un foro de asistencia. De esta manera, los clientes se sentirán más apegados a su empresa ya que invertirán tiempo en los detalles de su empresa. También puede potenciar el intercambio de experiencias y conocimiento, así mejorará el sentimiento de pertenencia a la comunidad (¡su comunidad!).

Configuración

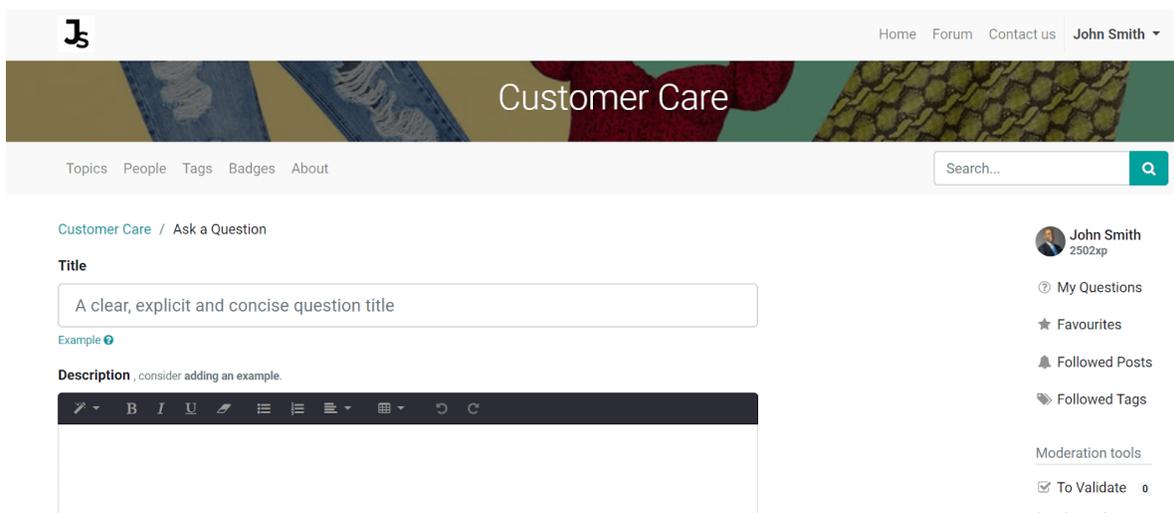
Vaya a **Servicio de asistencia** ▶ **Configuración** ▶ **Equipo de servicio de asistencia** y active el *Centro de asistencia*.



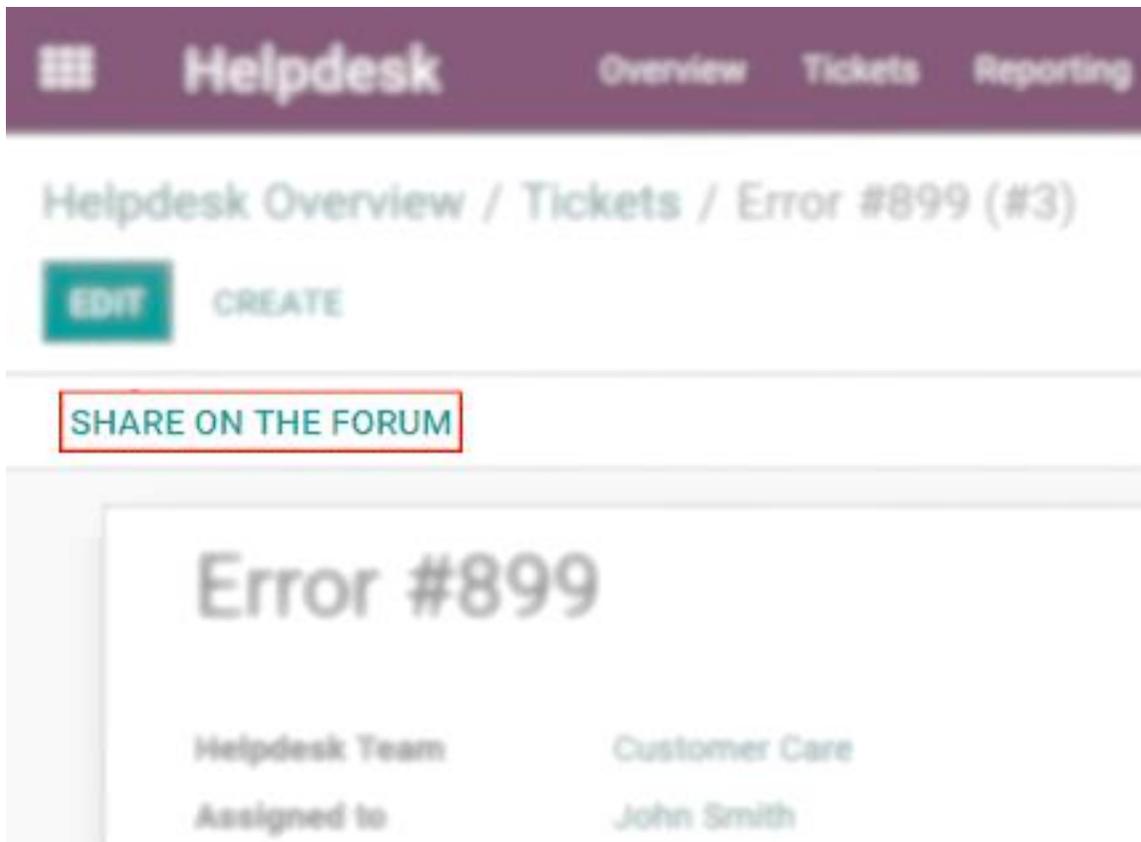
Haga clic en el vínculo externo para crear o editar un foro. De entre las opciones de edición, elija si quiere que el *Modo de foro* sea *preguntas*: solo se permite una respuesta por pregunta; o, *discusiones*: se permiten varias respuestas por pregunta.



A partir de ahora, los usuarios que hayan iniciado sesión pueden iniciar discusiones. Para controlar las publicaciones, vaya a **Sitio web** > **Foro** > **Publicaciones**.



Convierta tickets en publicaciones en el foro, solo haga clic en *compartir en el foro* en la página del ticket.

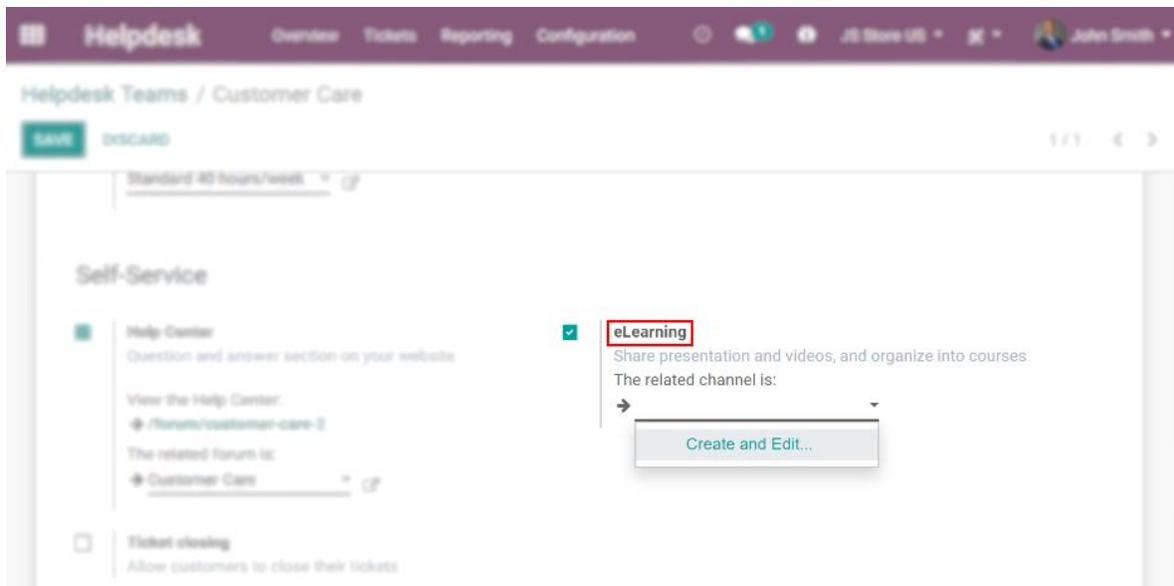


eLearning

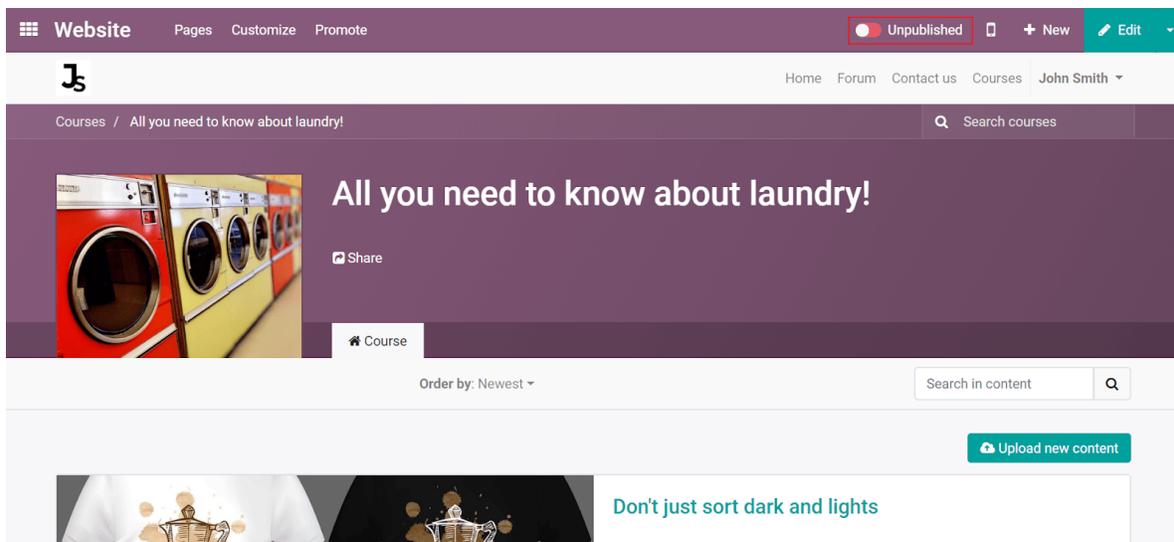
Además de su foro, ofrezca cursos en línea. Al hacerlo, podrá vincular contenido útil que ayude con las preguntas y necesidades de sus clientes y usuarios. De esta forma, ayudará a mejorar la eficacia ya que también podrán encontrar las repuestas aquí.

Configuración

Vaya a **Servicio de asistencia > Configuración > Equipos del servicio de asistencia** y active el *eLearning*.



Una vez que la estructura y el contenido de su curso esté listo, haga clic en *sin publicar* para *publicarlo*.



Para llevar un registro de las estadísticas de su curso vaya a a *eLearning* y *ver curso*.

eLearning Overview

CREATE IMPORT

All you need to know about laundry!

● laundry ● customer care

VIEW COURSE

Views 0
Duration 00:00

0 Contents | 1 Attendees | 0 Finished

Valoraciones

Permita a los clientes calificar su experiencia con sus equipos de Servicio de asistencia para fortalecer su credibilidad y ganarse su confianza. Las reseñas también pueden influir en la decisión de un cliente y tener un espacio abierto a la retroalimentación puede ayudarle a mejorar la calidad de sus servicios.

Configuración

Vaya a **Servicio de asistencia** ▶ **Configuración** ▶ **Equipos de servicio de asistencia** y habilite la función de *Calificación de tickets*. Esta función agrega automáticamente una plantilla de correo electrónico determinada en la *etapa o etapas de cierre* sin plegar de ese equipo.

Helpdesk Overview Tickets Reporting Configuration JS Store US John Smith

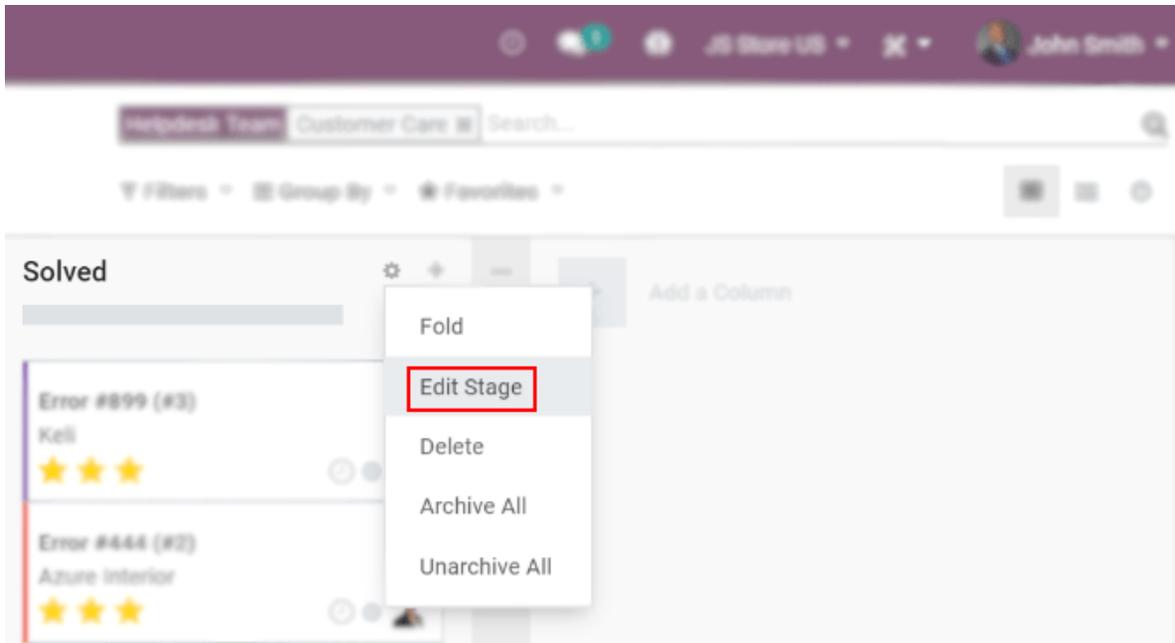
Helpdesk Teams / Customer Care

EDIT CREATE Action 1/1

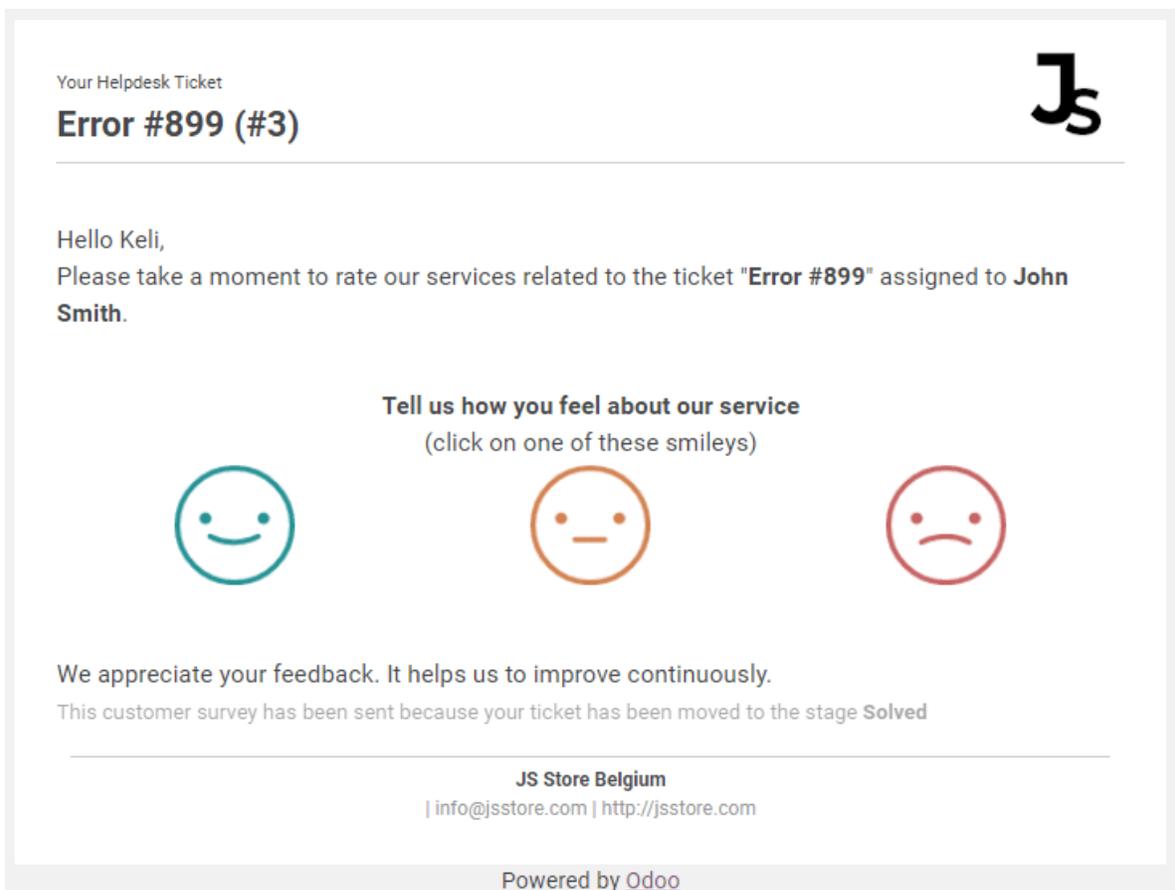
Performance

- SLA Policies**
Set up your Service Level Agreements to track performance
→ Configure SLA Policies
- Ratings on tickets**
Allow your customers to easily rate your services. Activate this option will add a default email template on non folded closing stages
No customer feedback yet.
- Working Hours**
Set the calendar used to compute SLA target

Para editar la plantilla de correo electrónico y la etapa o etapas establecidas como de cierre, vaya a la vista de kanban de su equipo de Servicio de asistencia y haga clic en *Ajustes* y luego en *Editar etapa*.



Una vez que el ticket llegue a la etapa o etapas designadas como *etapas de cierre*, se envía un correo electrónico al cliente.



Las valoraciones se pueden ver en el chatter de cada ticket, en el enlace de *Ver la satisfacción del cliente* en el tablero principal, y en *Reportes*.

Valoraciones visibles en el portal del cliente

Vaya a **Servicio de asistencia** > **Configuración** > **Equipos de Servicio de asistencia** y habilite la función *Mostrar las valoraciones en el portal del cliente*. Ahora, al hacer clic en el nombre del equipo de Servicio de asistencia en el ticket, los clientes pueden ver sus valoraciones.

Error #646 (#2)		Status: Solved
Reported on	05/14/2020	
Managed by	Customer Care	
Reported by		William Smith erick887@cowboywmk.com
Assigned to		Robert Gomes robert@example.com
Description	Customer get error #646 when trying to issue Sales Order for country XY.	