

Manual de Proceso Servicio de Chat

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Servicio Chat	3
3. Alcance	3
4. Horario de Funcionamiento	3
5. Atencion	3
6. Procedimiento	3
6.1. Como Ingresar al Chat	3
6.2. Como Inciar una Conversacion	5
6.3. Estados Definidos	5
6.3.1. Conectado	5
6.3.2. Desconectado	6
6.3.3. Ausente	6
7. Derechos de Autor	7

PROCESO DE SOPORTE MEDIANTE EL CHAT

1. Objetivo

El objetivo de este documento es presentar una guía al usuario con relación a las condiciones y características del servicio de soporte por chat, creado con el único fin de facilitar las labores diarias de nuestros usuarios.

2. Servicio Chat

Mediante este servicio ponemos a disposición del cliente un nuevo canal de comunicación, el cual le permitirá de forma rápida y directa establecer comunicación con nuestro departamento de soporte con el fin de aclarar o soportar dudas puntuales en el proceso de operación de nuestros aplicativos.

3. Alcance

Este nuevo servicio de comunicación solamente está definido para la atención rápida de dudas puntuales del proceso en los aplicativos, no está definido para ningún tipo de capacitación, revisión y análisis de errores, retroalimentaciones de casos o incidentes o solicitudes de servicios o nuevos requerimientos.

Se aclara que este nuevo servicio no modifica las condiciones actuales del manejo del helpdesk, es decir este sigue siendo nuestra herramienta principal y el manejo que se ha establecido y llevado a cabo hasta el momento no se verá afectado por este nuevo servicio. Es decir casos que requieran análisis, revisiones, arqueos, solicitudes de servicio, nuevos desarrollos o mantenimientos, retroalimentaciones, comentarios, envío de archivos o adjuntos, se deben seguir manejando desde el sistema de mesa de ayuda Helpdesk.

4. Horario de Funcionamiento

El horario de funcionamiento de este nuevo servicio es de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.

5. Atención

En la actualidad se tienen definidos 3 analistas de soporte los cuales estarán a cargo de recibir y atender su solicitud por este medio.

6. Procedimiento

6.1. Como Ingresar al Chat

Para ingresar al chat de soporte, deberá ingresar al sistema de mesa de ayuda Helpdesk el cual es el aplicativo de registro de solicitudes de soporte y para el cual deberá contar con unas claves de acceso, una vez el usuario realiza el ingreso a la aplicación, en la página principal aparecerá en la parte inferior derecha el link para iniciar una conversación con una de nuestras analizistas.

Statistics Table: SOPORTE - ABRIL 2011

Status	Project	CUENTA PROPIA	FONDOS Y APTS	SAFYR V3 MODULO ACTIVO	T:
En Progreso		4	5	0	9
Resuelto		3	1	0	4
Cerrado		34	103	1	138
Pendiente Por Versión		0	1	0	1
Total Unique Issues:		41	110	1	152

Nota:

Tenga en cuenta que esta opción solo será visualizable desde el home del aplicativo.

Statistics Table: SOPORTE - ABRIL 2011

Status	Project	CUENTA PROPIA
En Progreso		4
Resuelto		3
Cerrado		34
Total Unique Issues:		41

6.2. Como Iniciar una Conversación

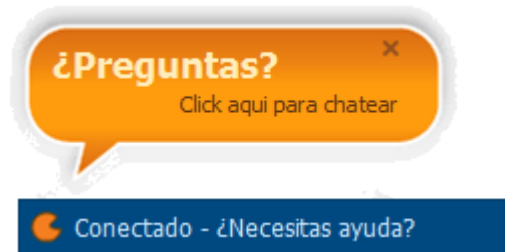
Para iniciar una conversación de clic en el globo que se presenta a continuación:



6.3. Estados Definidos

6.3.1. Conectado

Cuando por lo menos hay algun analista conectado la imagen se vera como esta:

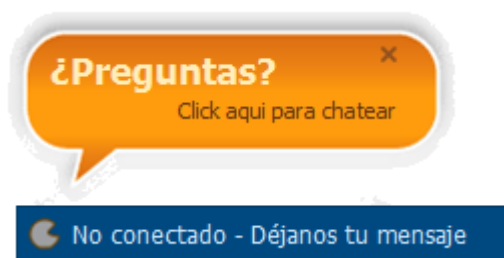


Inmediatamente se abrirá la ventana para iniciar la conversación con una de nuestras analistas y en dicha ventana se seguira manejando la conversación.



6.3.2. Desconectado

Cuando no es horario de oficina la imagen se vera como esta:

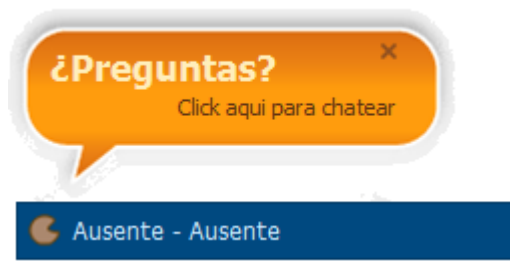


Al dar clic alli se habilitará una ventana en donde el usuario podra ingresar su nombre, correo electrónico y su pregunta, inmediatamente esta información nos llegará y en el momento que se pueda dar solución les estaremos retroalimentando.

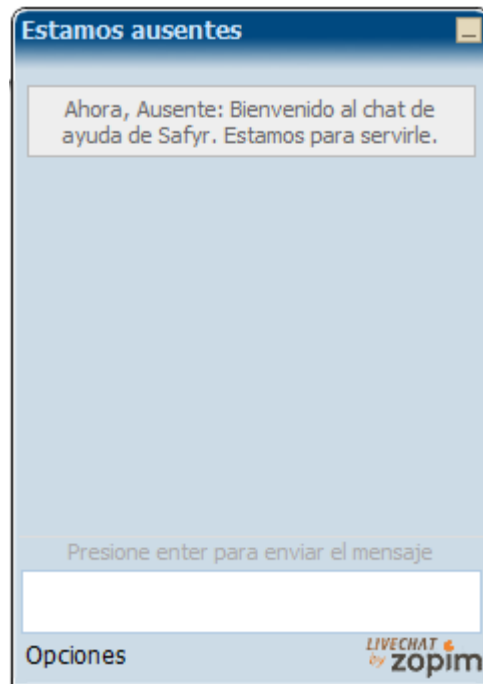
The image is a screenshot of a chat window titled 'Estamos desconectados'. The main text reads: 'En este momento no podemos atenderte, por favor déjenos su mensaje. Pronto te enviaremos una respuesta.' Below this are three input fields: 'Correo electrónico obligatorio', 'Nombre opcional', and 'Mensaje obligatorio'. The 'Mensaje' field contains the text 'Resuming Chat'. There is a button labeled 'ENVIAR' and a logo for 'LIVECHAT by zopim' in the bottom right corner.

6.3.3. Ausente

En horario semanal cuando un analista aunque este conectado no pueda atender una solicitud el estado que se visulazará es el de Ausente, para este estado la imagen se visulizará de la siguiente manera:



De igual forma el usuario podrá dejar su mensaje ya que lo mas pronto posible su mensaje será contestado u otro analista tomará la solicitud



7. Derechos de Autor

Es conveniente tener en cuenta, que esta guía fue realizado por SAFYR, empresa dedicada al desarrollo de aplicaciones de ingeniería de sistemas, tales como diseño de programas (software), y asesoría técnica permanente. Por lo tanto a SAFYR, corresponden única y exclusivamente todos los derechos de autor de la presente guía.