



# TICKETS



El correo electrónico se ha convertido en uno de los principales canales de comunicación entre el cliente y las empresas. Basándonos en esta evidencia, surgió la necesidad de crear el Ticket Support

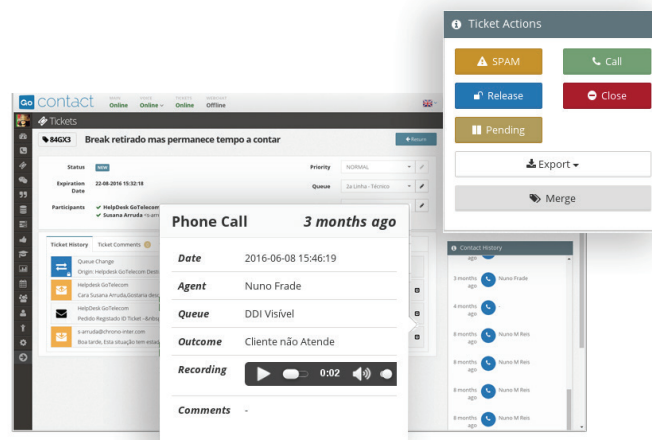
Con el sistema de Ticket Support puede ofrecer la mejor respuesta por correo electrónico a un coste extremadamente bajo.

- Creación automática de tickets por correo electrónico
- Asignación de correo electrónico a equipos
- Priorización de Buzón de Correo Electrónico
- Histórico de correo electrónico en simultáneo con los demás canales asociados al cliente.
- Utilización de respuestas predefinidas, con variables, para reducir el tiempo de tratamiento.

La cantidad diaria de correos electrónicos recibidos por las empresas es enorme y los clientes esperan que la comunicación por correo electrónico sea rápida y práctica.

Nuestro sistema de gestión de correo electrónico se basa en una arquitectura de listas de trabajo, lo que permite que el correo electrónico de su empresa sea tratado con la mayor rapidez y eficiencia. El flujo normal de correo electrónico no permite la gestión adecuada de una gran cantidad de correos electrónicos.

- Gestión completa de correos electrónicos.
- Asistencia para SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio), reglas de filtros.
- Plantillas automáticas de respuesta.
- Tipificación, estadísticas e informes (reporting) de tickets.
- Listas de trabajo compartidas.
- Permisiones y gestión de competencias (skills) por agente



## Funciones

- Configuración de listas de espera
- Configuración de buzones de correo electrónico para recepción y envío de correos electrónicos
- Configuración de respuestas automáticas en caso de recepción de correos electrónicos.
- Configuración de modelos de respuesta forward (encaminamiento).
- Definición de modelos de respuesta/plantillas para envío de correos electrónicos de respuesta o encaminamiento.
- Definición de firmas para incluir en el cuerpo del correo electrónico
- Definición de tags (etiquetas) que ayudarán a tipificar/categorizar los correos electrónicos
- Tipificación multinivel de los asuntos del ticket/correo electrónico.
- Definición y parametrización de SLAs para respuestas/resolución/cierre de Tickets.
- Aplicación de reglas según el asunto (subject) o el cuerpo (body) del correo electrónico recibido, permitiendo una distribución inteligente a listas específicas.
- Visualización del histórico de interacciones (episodios) asociados al tratamiento del Ticket.
- Posibilidad de creación de episodios de tipo voz, quedando estos asociados al histórico de tratamiento de los tickets.
- En resumen, versatilidad de la gestión omnicanal.
- Asignación de smart scripts al tratamiento de los tickets.
- Posibilidad de interacción para fuera de la plataforma mediante correo electrónico (enviado o recibido).
- Asignación de tickets/correos electrónicos a los colaboradores en formato inteligente:
- Perfil alargado (elección de tareas en pool de trabajo) con ordenación según varias reglas, en particular, un SLA definido.
- Perfil reducido – el funcionario no elige la próxima tarea a ser tratada, esta es asignada única y exclusivamente según las reglas de negocio/SLAs previamente parametrizados.
- Interacciones rastreables en CRM.
- Permite visualizar archivos adjuntos a correos electrónicos recibidos y adjuntar nuevos archivos a la respuesta y al encaminamiento.
- Posibilidad de asignar distintos niveles de prioridad a los correos electrónicos que estén esperando en lista para ser tratados (Low, Normal, High, Critical – Baja, Normal, Alta, Crítica)
- Posibilidad de integración con otros sistemas de correo electrónico.
- Asignación automática al ticket de un código de identificación.
- Permite parametrizar una queue (lista de espera) universal
- Posibilidad de, al cerrar la llamada, cerrar el ticket asociado con la misma tipificación.
- Parametrización de campos obligatorios.
- Posibilidad de cambiar masivamente el estado de los correos electrónicos
- Posibilidad de cerrar masivamente los correos electrónicos.

