

SOPORTE TECNICO.

El soporte técnico se refiere al servicio que proporciona e-Optics para ayudar a sus clientes a resolver problemas relacionados con el uso de sus servicios. El objetivo principal del soporte técnico, es proporcionar asistencia a los usuarios para garantizar que el servicio funcione correctamente y satisfaga las necesidades de su negocio.

POLITICAS

El servicio de soporte técnico se destina únicamente para los servicios proporcionados directamente por e-Optics online.

Para el caso de nuestros servicios en la nube (e-Optics online) el soporte técnico solo se proporcionará durante la vigencia del servicio contratado.

El servicio se presta en base a solicitudes (tickets). El cliente deberá detallar sus preguntas, dudas o problema presentado a través de dichos tickets.

Se hará caso omiso de cualquier solicitud de soporte recibida que no sea por el medio aquí especificado y que no se encuentre registrada como ticket.

TICKETS

El servicio se presta en base a solicitudes (tickets). Un ticket se refiere a una solicitud de asistencia que un usuario ha presentado y requiere la asistencia del equipo de soporte. Un ticket debe incluir información detallada sobre el problema o solicitud, así como el tipo de problema, la fecha y hora en que ocurrió el incidente y cualquier otra información relevante. Una vez que se recibe un ticket en el sistema de seguimiento, el equipo de soporte realizará una serie de pruebas para determinar el origen y con ello brindarle una respuesta.

El ticket se modifica a través de diferentes estados, como "en espera respuesta soporte", "en espera respuesta cliente" y "cerrado", a medida que se recaba la información necesaria y se van tomando medidas para solucionar el problema.

e-Optics pondrá a disposición de los clientes un portal o página web (al que de ahora en adelante llamaremos "Sitio de clientes" donde podrán generarse los tickets. El cliente deberá detallar sus preguntas, dudas o problema presentado a través de estos tickets.

Toda duda o pregunta deberá sin falta registrarse en el Sitio de clientes con un ticket por separado. Esto con el fin de agilizar el servicio y poder atender de manera más eficiente cada una de las preguntas por el respectivo especialista.

Es responsabilidad y obligación del cliente proporcionar información fidedigna acerca del problema o pregunta, así como de sus datos de contacto. Nuestros ingenieros de soporte usarán la información proporcionada en dicha plataforma para resolver las preguntas o problemas reportados por el cliente.

Al levantar un ticket este se considera abierto.

Cada ticket se debe referir a un solo tema, si usted tiene varios problemas por reportar, registre cada uno de ellos por separado. Esto nos permitirá asignar a diferentes agentes cada uno de ellos y asegurarnos que todos los temas serán atendidos en tiempo y forma.

CLASIFICACION DE TICKETS

La clasificación de tickets en soporte se refiere al proceso de categorizar y priorizar los problemas o solicitudes de los clientes que se reciben a través de un sistema de tickets de soporte como el sitio de clientes e-Optics online.

El objetivo de la clasificación de tickets es asegurarse de que los problemas o solicitudes se manejen de manera efectiva y eficiente, y que los clientes reciban una respuesta rápida y satisfactoria.

El proceso de clasificación de tickets implica los siguientes pasos:

- **Registro del ticket:** Un cliente envía una solicitud de soporte a través del sitio de clientes e-Optics online.
- **Categorización:** El agente de soporte lee la solicitud y la categoriza en función del tipo de problema o solicitud. Por ejemplo, si un cliente informa de un problema técnico, el agente lo clasifica como un problema técnico o error.
- **Priorización:** El agente de soporte asigna una prioridad al ticket en función de la urgencia y la gravedad del problema. Los problemas críticos que afectan a muchos clientes se priorizan por encima de los problemas menores que solo afectan a un cliente o aquellos que sean para resolución de dudas.
- **Asignación:** El ticket se asigna a un agente de soporte específico para su resolución. El agente de soporte adecuado puede ser seleccionado en función de su experiencia y disponibilidad.
- **Seguimiento:** El agente de soporte trabaja para resolver el problema y actualiza el ticket con notas y detalles sobre el progreso.
- **Resolución:** Cuando se resuelve el problema, el agente de soporte cierra el ticket y le informa al cliente.

La clasificación de tickets es importante, ya que permite a los equipos de soporte manejar un gran volumen de solicitudes de manera efectiva y asegurarse de que los problemas se resuelvan de manera oportuna y satisfactoria para los clientes.

TIPOS DE TICKETS

Implica categorizar los tickets según el tipo de problema que el cliente ha reportado. Por ejemplo, algunos tickets se referirán a la solución de un problema con la plataforma, otros podrán ser solicitudes de nuevas características en la plataforma o respaldos de la información. Clasificar los tickets por tipo de problema permite a los equipos de soporte identificar rápidamente el problema y dirigir el ticket al agente adecuado que tiene la experiencia necesaria para resolver el problema. También puede ayudar a los equipos de soporte a identificar patrones y tendencias en los problemas reportados, lo que puede ser útil para mejorar el producto o servicio y reducir los problemas reportados en el futuro.

PRIORIDADES

En general, los tickets en soporte se clasifican en diferentes niveles de prioridad según su impacto en el negocio y su urgencia para ser resueltos. En e-Optics los tickets se clasifican en las siguientes prioridades:

Urgente	Se trata de problemas críticos que afectan a una gran cantidad de usuarios o que impiden que el negocio funcione correctamente. Por ejemplo, una interrupción en el servicio.
Alta	Problemas que afectan a un número limitado de usuarios o que tienen un impacto moderado en el negocio. Por ejemplo, un espacio bloqueado causando problemas en los usuarios.
Media	Solución problemas de usabilidad originados por el cliente. Ejemplo, el cliente tiene problemas para cargar información a la nube de e-Optics.
Baja	Problemas que tienen un impacto mínimo en el negocio y que pueden esperar a ser resueltos. Por ejemplo, solicitudes de información no urgentes o problemas menores que no afectan la operación del negocio. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">• Solución a dudas del funcionamiento del sistema.• Solicitud de manuales.• Problemas estéticos en la aplicación.

TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN A UN TICKET

La primera atención, es la primera interacción con el agente donde el especialista intentará determinar y aclarar cualquier duda que pudiera existir sobre la información proporcionada en el ticket. Esta primera interacción permitirá al especialista clasificar el ticket adecuadamente de acuerdo con el procedimiento descrito en el bloque CLASIFICACION DE TICKETS.

Los puntos que se determinan en esta primera atención son:

- **Naturaleza del problema:** Determinar cuál es el problema que está experimentando el cliente y cualquier información adicional relevante que puedan proporcionar.
- **Prioridad del problema:** Determinar la urgencia del problema y la prioridad de la solución en función del impacto que esté teniendo en el cliente.
- **Información de contacto:** Asegurarse de tener la información de contacto correcta del cliente, incluyendo su dirección de correo electrónico.
- **Historial del cliente:** Si el cliente ya ha presentado tickets de soporte anteriores, revisar su historial para obtener información adicional sobre el problema o cualquier solución que ya se haya proporcionado.
- **Posibles soluciones:** Determine las posibles soluciones al problema y el tiempo estimado que tomará implementarlas.
- **Responsabilidades del equipo de soporte:** Asegurarse de que se comprendan las responsabilidades del equipo de soporte.

SOLUCIÓN A UN TICKET

Un ticket en soporte se considera resuelto cuando el problema o la solicitud del cliente han sido completamente atendidos.

Una vez que el ticket haya sido marcado como EN ESPERA RESPUESTA CLIENTE, el usuario tendrá 48 horas hábiles para emitir cualquier comentario o duda acerca de la solución dada en el ticket. Una vez transcurridos las 48 horas hábiles, si no se recibe respuesta alguna, el ticket será cerrado por completo y se mandará el archivo histórico de tickets. Un ticket cerrado no puede volver a ser abierto, en caso de presentarse el problema nuevamente puede abrir un nuevo ticket donde se le dará seguimiento al problema.

FORMA DE CONTACTO

Toda duda o pregunta deberá sin falta registrarse en el Sitio de clientes previamente con un ticket por separado. Esto con el fin de agilizar el servicio y poder atender de manera más eficiente cada una de las inquietudes, así como, y de considerarse necesario, el especialista se pondrá en contacto vía telefónica.

SITIO DE CLIENTES.

El portal se encuentra disponible en la siguiente sección del sistema administrativo de e-Optics online:

[Menú+ Ayuda](#)

Si el cliente aún no se ha registrado, deberá realizar lo correspondiente en la sección de Registro que se encuentra ingresando al sitio de clientes

VIDEOCONFERENCIA O SESION REMOTA

El servicio técnico a través de videoconferencia o sesión remota se proporciona a través de la plataforma de “ZOOM” o “ANY DESK” e-Optics enviará el costo y generales de la misma. Una vez confirmado el pago, se le proporcionaran al cliente las fechas y horarios disponibles, confirmada la sesión de acuerdo con lo anterior se le proporcionara al cliente la liga y contraseña para acceder a la sesión remota en el momento.

La duración de cada sesión es de máximo 1 hora.

LIMITACIONES DEL SERVICIO

El servicio de soporte técnico se proporciona únicamente para solución de dudas, preguntas o problemas relacionados con el servicio proporcionado directamente por e-Optics online.

El servicio no incluye desarrollo alguno de cualquier tipo, tampoco consultoría de negocio, en caso de así requerirlo, nuestros ingenieros de servicio lo redirigirán a nuestro departamento de consultoría que podrá proporcionarle el servicio y en su momento el costo de este.

En ningún caso se proporcionará apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros, como lo son sistemas operativos, conexión a internet, impresoras de tickets, impresoras de etiquetas, escáner de código de barras, cajón de dinero, entre otros.

El servicio de soporte se limita al soporte únicamente a la versión actual de e-Optics online.



El servicio y costo mensual o anual de e-Optics online NO incluye:

- El desarrollo de funcionalidades personalizadas.
- Borrado de base de datos parcial o total.
- Captura o carga de información.
- Reconfiguración de etiquetas.
- Capacitaciones en sitio.
- Capacitaciones remotas.
- Configuración de equipos externos (impresoras, lectores de código de barras, entre otros)
- Respaldos de base de datos mensuales.
- Conexiones a la base de datos por ningún medio externo y de terceros.
- Desarrollos de APIS a sistemas externos o de terceros.