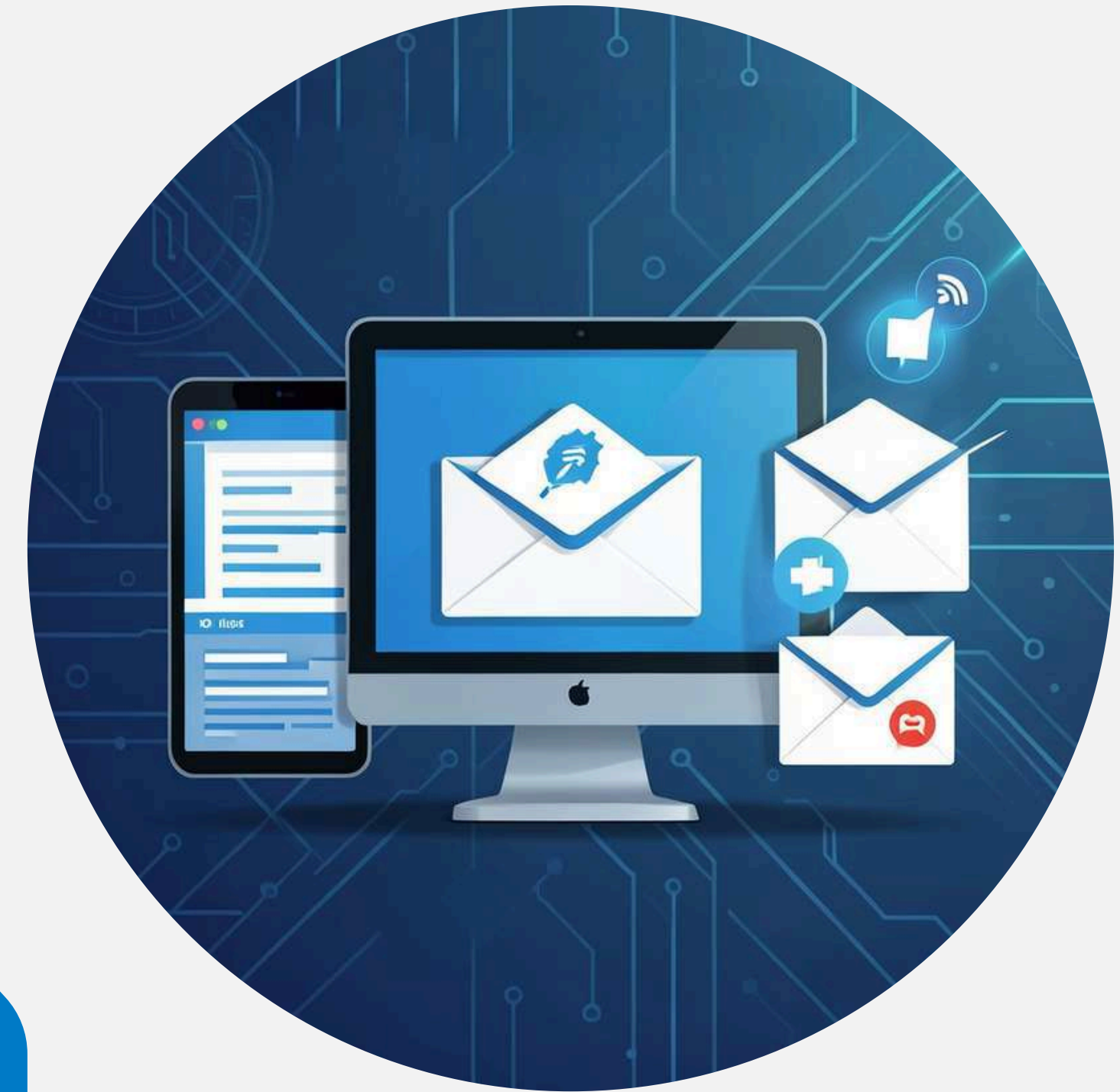


Soci



INSTRUCTIVO DE CREACIÓN Y GESTIÓN DE TICKETS

Canal oficial de soporte y gestión de solicitudes

¿POR QUÉ USAR EL SISTEMA DE TICKETS?



Canal Oficial

El medio único para garantizar la atención.



Trazabilidad

Seguimiento histórico y detallado de cada caso.



Priorización

Clasificación adecuada según la urgencia real.



Cumplimiento

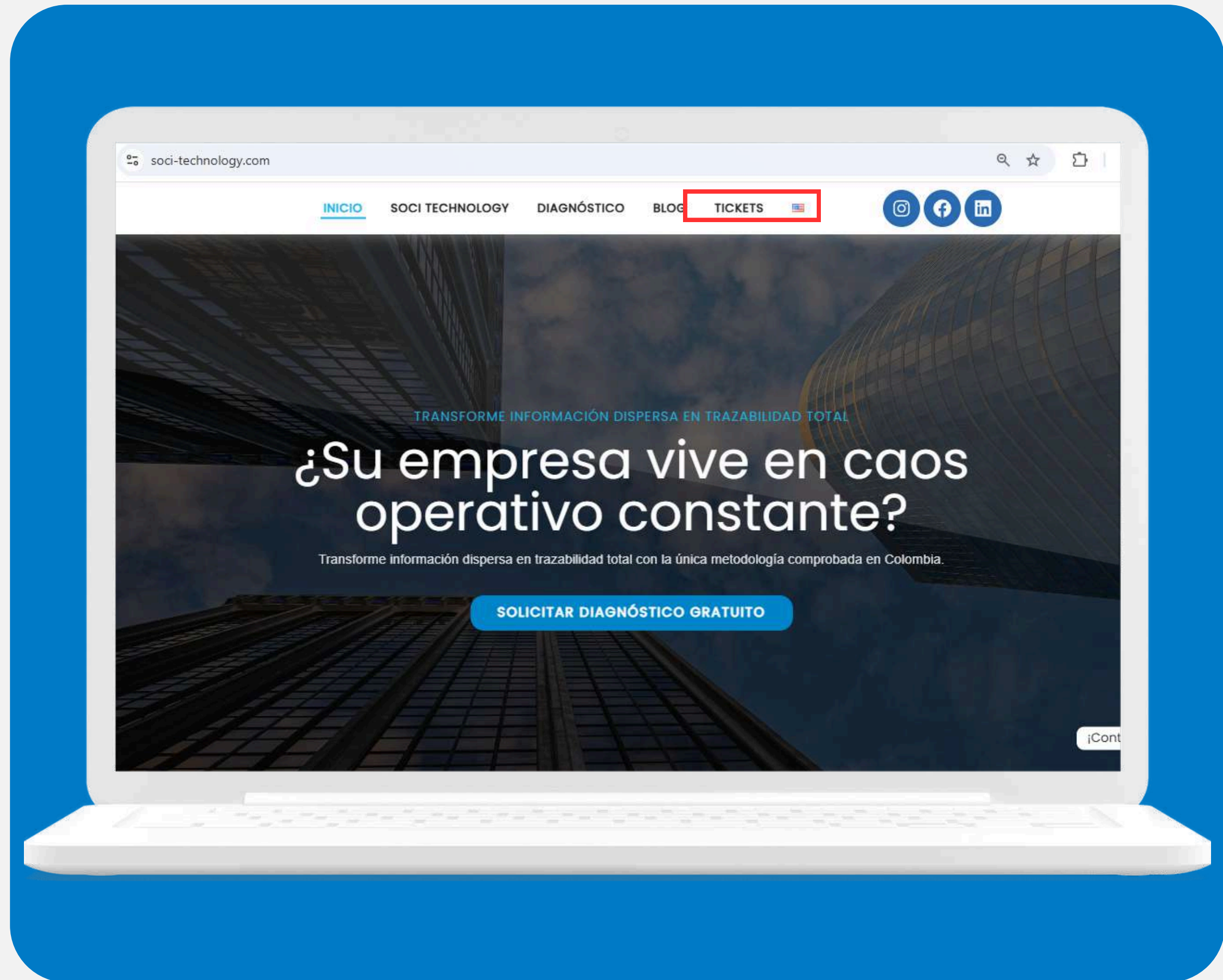
Garantía de tiempos de respuesta y solución.

PASO 1

Ingresa a nuestra página web oficial

www.soci-technology.com

Diríjase a la parte superior.
Haga clic en el botón “Tickets”
para acceder al sistema de
soporte.

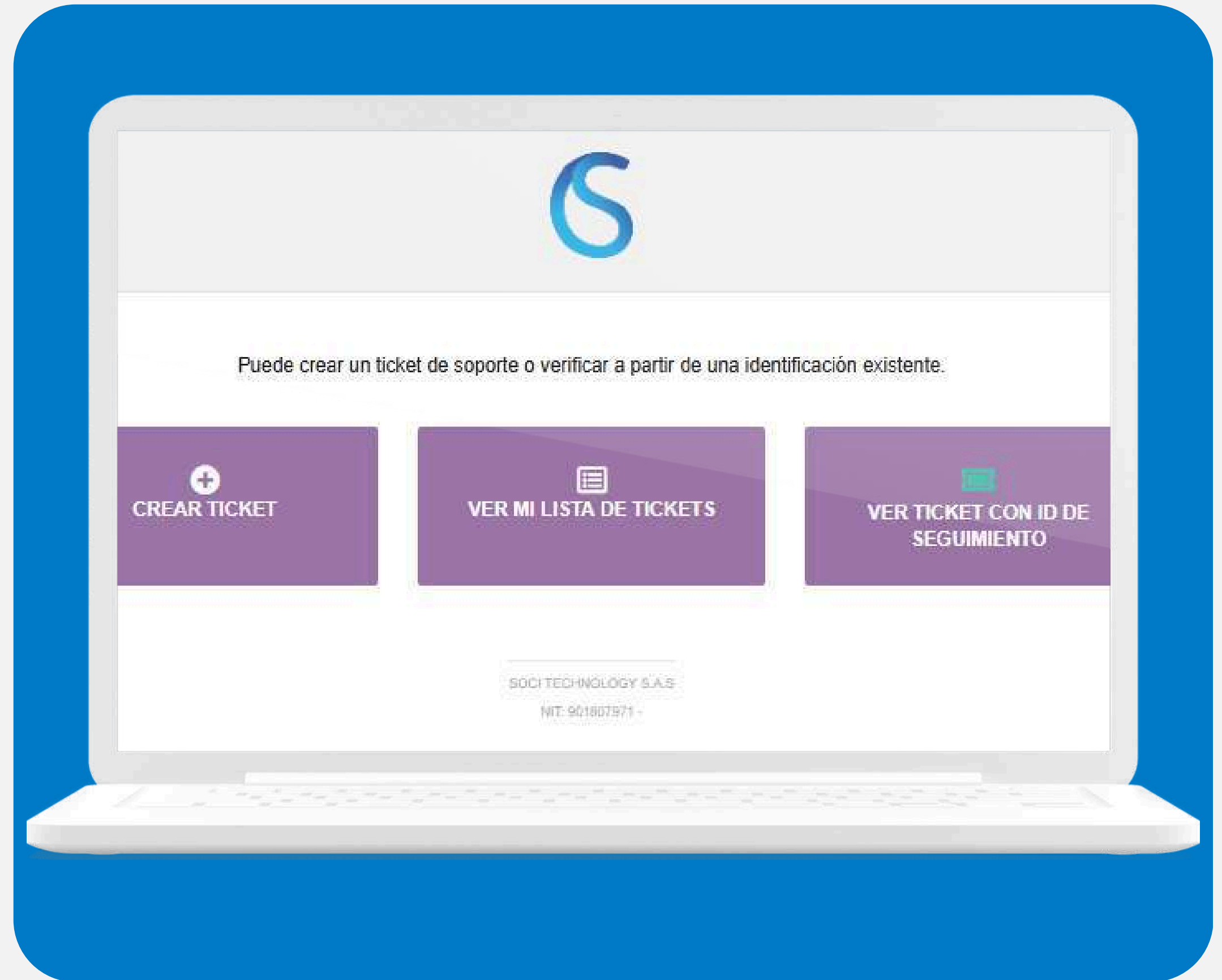


PASO 2

Una vez dentro del módulo de Tickets, encontrará tres opciones:

- Crear Ticket → Para registrar una nueva solicitud.
- Ver mi lista de Tickets → Para hacer seguimiento a solicitudes existentes
- Ver Ticket con ID de seguimiento → Para consultar un caso específico con su número de ticket.

Para crear una nueva solicitud, haga clic en “Crear Ticket”.



PASO 3

Diligenciar la información del ticket

- Correo electrónico

Debe ingresar su correo corporativo o el correo con el que se encuentre registrado en nuestra base de datos.

- Tipo de solicitud

Seleccione la opción que mejor describa su requerimiento:

- Pregunta comercial
- Solicitud de ayuda funcional
- Problema o error
- Solicitud de cambio o mejora

Ticket nuevo

Correo

Tipo de solicitud

Grupo de Ticket

Gravedad

Tema

Describa con precisión su pregunta. Proporcione la mayor cantidad de información posible que nos permita identificar correctamente su solicitud.

0/65000 Caracteres

Message

Código de seguridad

Archivos adjuntos

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados ADJUNTAR ESTE ARCHIVO

CREAR TICKET ANULAR

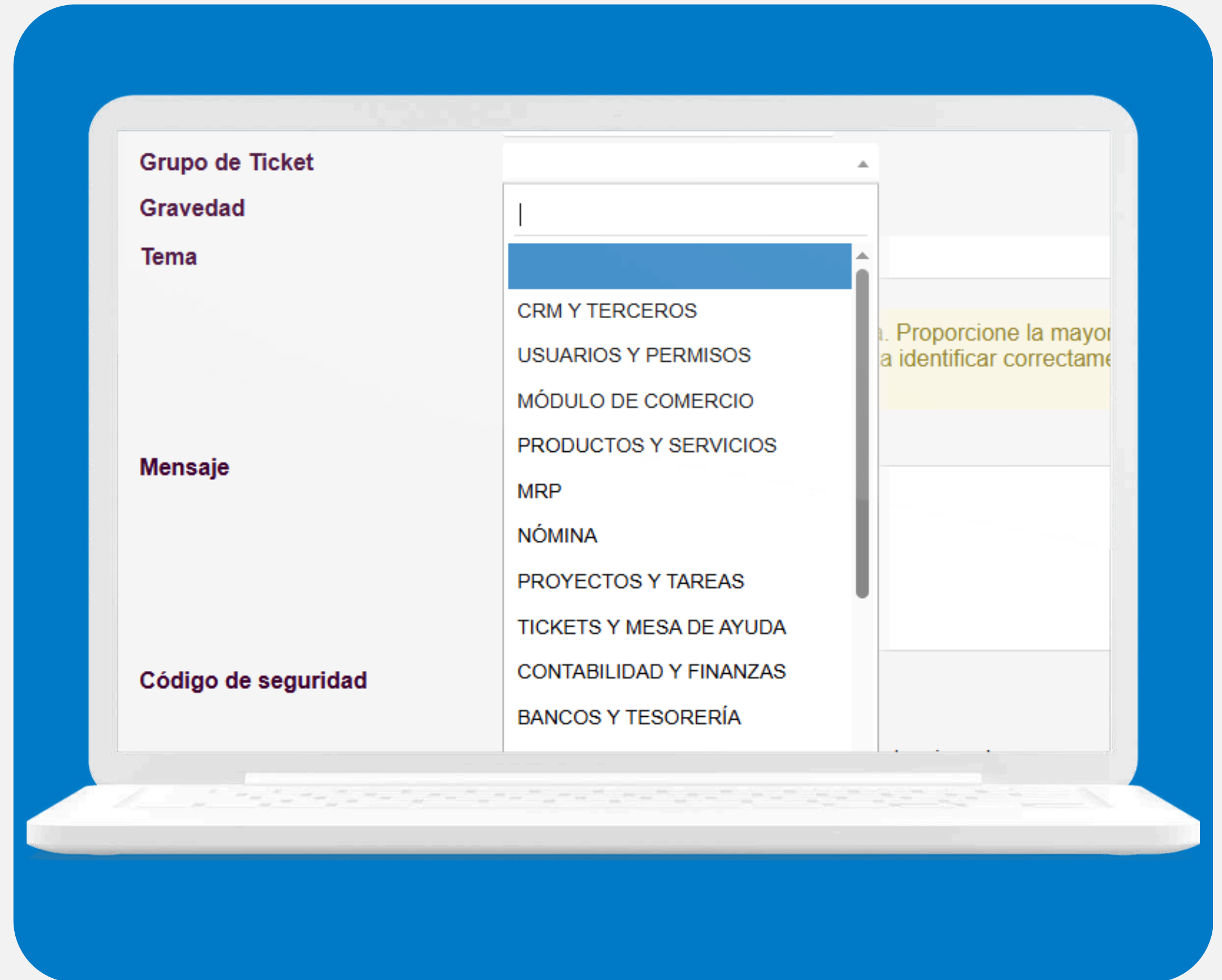


PASO 4

Grupo de ticket

Seleccione el **Grupo de Ticket** que corresponda al módulo o área de la plataforma donde se presenta el requerimiento, consulta, ajuste o configuración solicitada.

Esta clasificación es fundamental, ya que permite identificar de manera rápida el módulo involucrado y direccionar la solicitud al equipo responsable, facilitando una gestión más eficiente.

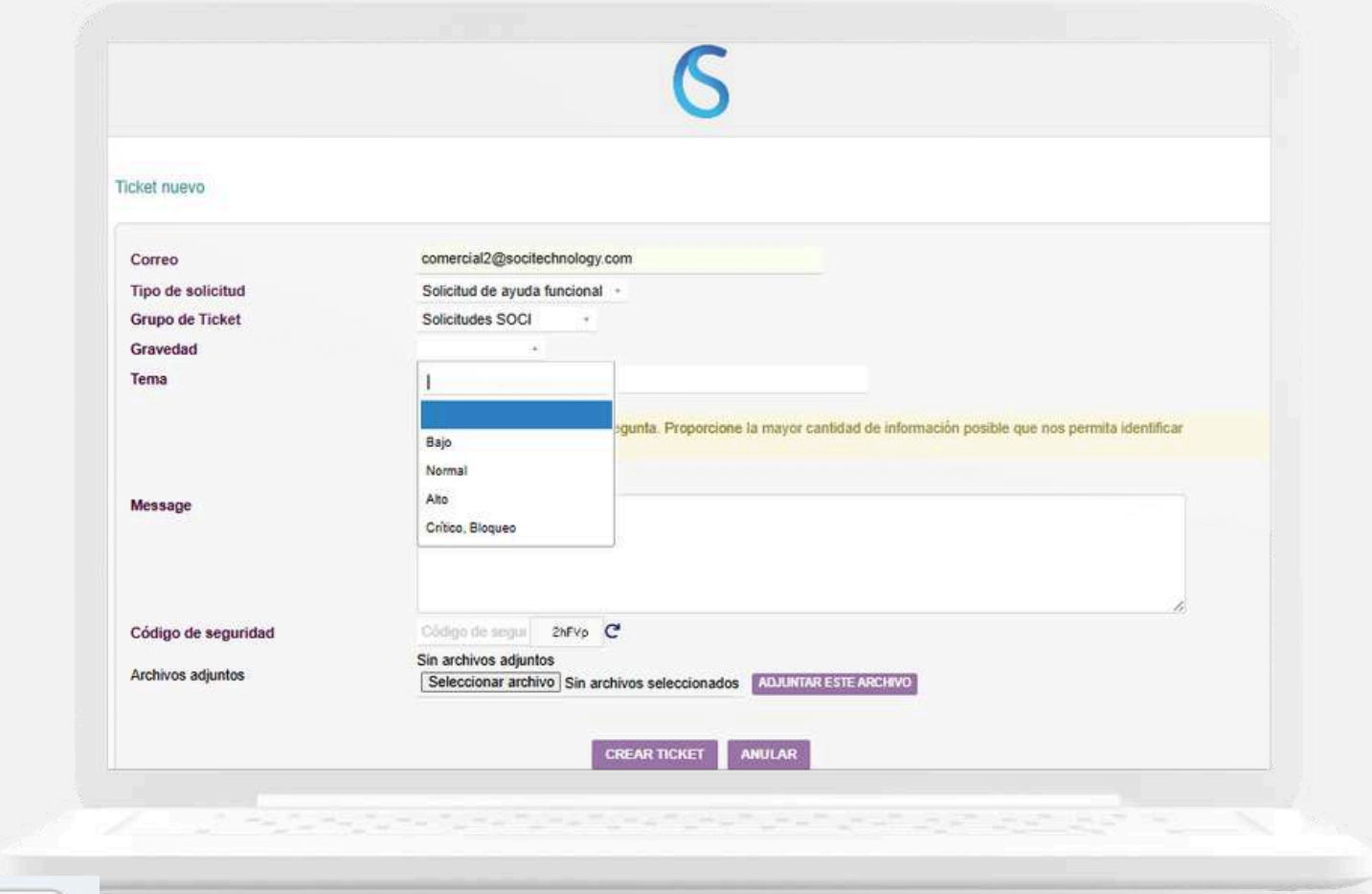


PASO 5

Gravedad:
Indique el nivel de impacto
en su operación:

ANS

CRÍTICO	Interrupción total de la operación.	Respuesta: Inmediata	Solución: Máximo 8 horas
ALTA	Impacto significativo en procesos.	Respuesta: 1 hora	Solución: 2–3 días hábiles
NORMAL	Impacto parcial; operación activa.	Respuesta: 1 hora	Solución: Según complejidad
BAJA	Sin impacto directo (consultas).	Respuesta: 1 hora	Solución: Según programación



PASO 6

- Tema

Escriba un título breve que resuma su solicitud.

- Descripción

Explique detalladamente la situación, incluyendo qué ocurrió y cómo afecta su operación.

- Código de seguridad

Ingresa el código que aparece en pantalla, digitándolo exactamente como se visualiza.

- Archivos adjuntos (opcional)

Adjunte capturas de pantalla o documentos que aporten mayor claridad

- Finalmente, **haga clic en “Crear Ticket” para enviar su solicitud.**

The image shows a laptop screen with a web form titled "Ticket nuevo". The form is for creating a new support ticket. It includes the following fields and options:

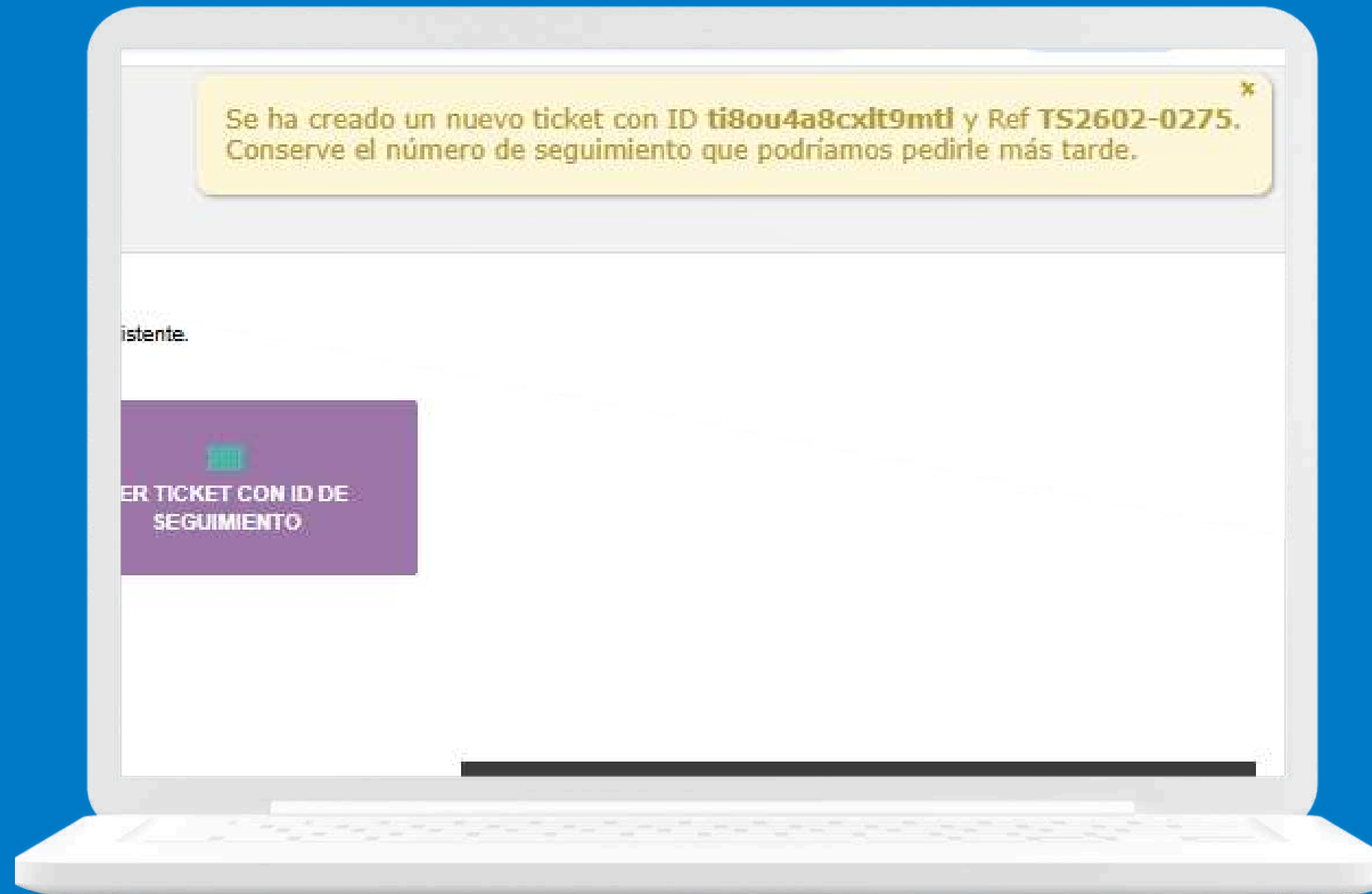
- Correo:** comercial2@socitechnology.com
- Tipo de solicitud:** Solicitud de ayuda funcional
- Grupo de Ticket:** Solicitudes SOCI
- Gravedad:** Bajo
- Tema:** REFUERZO EN CAPACITACION SOBRE EL MODULO DE COMERCI
- Message:** SOLICITO MUY AMABLEMENTE ME PUEDAN INDICAR CUANDO PODEMOS AGENDAR UN REFUERZO EN EL MODULO DE COMERCO, MAS ESPECIFICAMNETE EN LA GESTION DE COTIZACIONES, YA QUE PRESENTAMOS BASTANTES DUDAS
- Código de seguridad:** 2hFVp
- Archivos adjuntos:** Sin archivos adjuntos. There is a button "SELECCIONAR ARCHIVO" and a text "Sin archivos seleccionados".

At the bottom of the form, there are two buttons: "CREAR TICKET" and "ANULAR".

PASO 7

Confirmación de Registro Exitoso

El sistema genera automáticamente un numero de Ticket. Este código es indispensable para realizar el seguimiento de su caso



Horarios de Atención y Gestión



7:00 a.m. – 5:00 p.m.

Lunes a Viernes

Los tickets registrados fuera de esta franja horaria serán gestionados a primera hora del siguiente día hábil.

Proceso de Gestión del Ticket



Así gestionamos su solicitud



1. Recepción

Una vez el ticket es creado, el sistema envía confirmación de que la solicitud fue recibida correctamente.



2. Asignación

El área de Experiencia del Cliente:
Recibe el ticket
Lo asigna a un desarrollador según disponibilidad de agenda



3. Análisis y Gestión

El desarrollador asignado:
Analiza la solicitud
Define la gravedad correspondiente
Se comunica con el cliente
Informa el estado del ticket
Solicita información adicional si es necesario
Programa reunión de aclaración si aplica



4. Implementación

Se ejecuta la solución o mejora aprobada.



5. Notificación y Validación

Se envía la solución por correo electrónico.
El cliente dispone de 48 horas para validar:
✓ Si confirma → El ticket se cierra
✓ Si no hay respuesta → Cierre automático
✓ Si requiere ajustes → Puede reabrirse

Gestión de Nuevos Desarrollos y Mejoras



Procedimiento para nuevas funcionalidades



Diferencia entre Desarrollos Nuevos y Ajustes de Funcionalidades

Clasificación de requerimientos

AJUSTES DE FUNCIONALIDADES (Incluidos)

¿Qué son?

Parametrizaciones o modificaciones menores sobre herramientas ya existentes en SOCI, necesarias para la correcta operación del sistema.

No implican:

- Creación de nuevas funcionalidades
- Cambios estructurales

✓ Se encuentran incluidos dentro del servicio contratado.

DESARROLLOS NUEVOS (No incluidos)

¿Qué son?

Funcionalidades, módulos, automatizaciones o **integraciones** que **no existen actualmente** en la plataforma SOCI y que requieren creación o modificación estructural del sistema.

Implican:

- Análisis técnico
- Programación
- Pruebas
- Implementación controlada

- ✓ Se estiman técnicamente
- ✓ Se cotizan de manera independiente
- ✓ Requieren aprobación formal antes de ejecutarse

Nuestro Compromiso

En SOCI Technology trabajamos con orden, claridad y acompañamiento continuo para garantizar la continuidad de su operación.

Línea de atención de servicio al cliente

 3116085302

coordinadorexperiencia@socitechnology.com

www.soci-technology.com

