CRFUSION-Internos-Parte-4-SAC-Boletas-y-Tareas-Tareas-Generales

Este es el procedimiento a seguir en la creacion y asignacion de boletas a los diferentes usuarios:

PASO #1:

Antes de la creacion de cualquier boleta se le debe de solicitar cierta información vital para la resolución de cualquier problema:

- Sistema
- Versión
- Compañía
- Base de datos
- Sucursal
- Asunto
- Desde cuándo
- Usuarios a los que les pasa
- Números de documentos
- Adjuntos de ejemplos

PASO #2:

Ahora con esta nueva informacion debemos de crear una boleta y debemos de **corroborar** el problema del cliente para **comprobar** que no sea aislado. Se deben realizar las pruebas pertinentes para buscar una solucion al problema, estamos mismas pruebas deben de ser agregadas en un comentario a la tarea (En caso de que se hagan varias pruebas siempre se deben de colocar todas en el ulitimo comentario). En caso de que completando todas las pruebas no se logre encontrar una solucion se debe de pasar la tarea al departamento pertinente.

En caso de que el cliente diga "Tengo un problema en la pantalla" pero no dice más, se crea la tarea y se le da seguimiento hasta que pase la información, si luego de 2 días no hay más datos, se marca como "No se puede solucionar" con la explicación del caso. Si el cliente envía un comentario después de cerrada la tarea, inmediatamente se reabre la tarea o se crea una nueva tarea en relación a la inicial y se le da el seguimiento respectivo. Aunque el cliente consulte por medio de Email, Whatsapp, Telegram algo que se resuelva en poco tiempo esto debe igualmente de crearse como tarea.

PASO #3:

Se debe de averigual cual de los diferentes departamentos pertenece la tarea ya que no todo puede ser solucionado por SAC, para esto hemos creado diferentes guias para facilitar la division de boletas.

- TI
- SAC
- Otros

PASO #4:

En caso de que SAC encuentre el error y sea capaz de solucionarlo todo debe de quedar en escrito ya sea por medio de comentarios o en la bitacora de la boleta.

En caso de que SAC aun completando todas las pruebas pertinentes para el caso no logre llegar a la solucion del problema debe de pasar la tarea al departamento respectivo. Esta misma debe de quedar en el temporal del departamento.

Created 2025-08-19 15:05:25 UTC by clicks
Updated 2025-08-19 15:05:25 UTC by clicks