

## Proceso de Gestión de Tickets en Nómina360

### 1. Creación del Ticket:

- El usuario crea un ticket en la plataforma correspondiente.

### 2. Recepción del Ticket:

- El Agente de Soporte a Usuario recibe el ticket.

### 3. Evaluación del Tipo de Ticket:

- El agente evalúa el tipo de ticket:
  - Si el ticket no cuenta con información suficiente para poder determinar el tipo de ticket, solicita la información faltante al usuario y, una vez recibida, procede a definir el tipo de ticket.
  - Si es técnico, continúa al paso 6.
  - Si es un error de usuario, continúa al paso 7.
  - Si no puede definir el tipo, continúa al paso 8.

### 4. Comunicación de la Categorización del Ticket al Usuario:

- Una vez categorizado, el agente informa al usuario por vía WhatsApp y a través del sistema de tickets.

### 5. Categorización del Ticket:

- En todos los casos, el Agente de Soporte a Usuario categoriza el ticket.

### 6. Proceso para Tickets Técnicos:

- El Agente de Soporte a Usuario crea una historia en el sistema "Shortcut" para el ticket técnico y la asigna al jefe técnico como responsable.
- Después de crear la historia, el Agente de Soporte a Usuario verifica la disponibilidad de los técnicos y asigna la tarea al técnico designado agregándolo a la historia del "Shortcut" y moviendo la tarjeta al estado "Ticket Abierto" y modifica el estado en el sistema de tickets a "Soporte Técnico"
- Una vez que el técnico recibe la asignación, debe verificar si tiene toda la información necesaria para abordar el problema.
  - Si la historia tiene información insuficiente, el técnico informa al Agente de Soporte a Usuario, quien solicita la información adicional al cliente a través del sistema de tickets, actualizando el estado a "Esperando al Cliente"
  - Una vez que el Agente de Soporte a Usuario obtiene la información requerida, la completa en la historia de Shortcut.
  - Si el técnico original está disponible, asigna la historia a ese técnico. Si no está disponible, se asigna al técnico disponible más apropiado en ese momento asignándolo en la tarjeta de Shortcut al nuevo técnico y desasignando al técnico original, además actualiza el estado en el sistema de tickets a "Soporte Técnico"
- Si los técnicos están ocupados y el ticket es prioritario, el Agente de Soporte a Usuario evalúa la importancia del ticket en comparación con las tareas actuales de los técnicos y, si es necesario, reasigna la tarea a otro técnico disponible, gestionando la priorización de manera dinámica.

### 7. Proceso para Errores de Usuario:

- El Agente de Soporte a Usuario ejecuta pruebas replicando los pasos reportados por el usuario para identificar y entender el problema.

- Categoriza el ticket como "Error de Usuario"
- **Si encuentra algún error:**
  - El Agente de Soporte a Usuario identifica y documenta detalladamente el error encontrado, incluyendo capturas de pantalla o videos si es necesario, para proporcionar una descripción clara del problema.
  - Se comunica con el usuario para explicarle claramente el error identificado y cómo está afectando su experiencia.
  - Se redacta una respuesta detallada explicando el error al usuario y cualquier información adicional relevante para su comprensión.
  - Se mantiene el ticket abierto para dar seguimiento al proceso de resolución del problema.
- **Si no se encuentra ningún error:**
  - Solicita a través del sistema de tickets una reunión virtual al cliente, proporcionándole por lo menos 6 horarios diferentes en los próximos 2 días laborables siguientes, de un espacio de por lo menos 30 minutos para poder revisar el error reportado. Y notifica del envío de esta notificación a través del whatsapp. Actualiza el sistema de tickets con "Esperando al Cliente"
    - En caso de no recibir respuesta en el siguiente día laborable, envía un nuevo ticket actualizando los horarios disponibles para los siguientes dos días laborables. Notifica por whatsapp el envío del mismo.
    - Si después de 2 envíos no se obtiene respuesta, se envía un nuevo ticket informando que se quedará a espera de su respuesta para poder validar el error, pero al no haber obtenido respuesta, se programará para el cierre del ticket en las próximas 48 horas.
  - En la reunión:
    - Se validará específicamente el error reportado, los pasos que se siguió para tratar de replicar el error y como no se consiguió hacerlo.
    - En caso de que no se pueda replicar el error en la reunión con el cliente, se notificará al cliente que se procederá a cerrar el caso.
    - Se consultará si requiere más asistencia y se procederá a dar el soporte requerido. En caso de que exista algún otro error que no se pueda resolver en ese momento se ofrece a registrar un nuevo ticket y se procede a categorizarlo.
- 8. Solicitud de Apoyo Técnico:**
  - Si el agente de soporte al usuario no puede definir el tipo, categoriza el ticket como "Se requiere apoyo técnico" en la ticketera.
  - Notifica a alguno de los técnicos para recibir soporte y categorizar correctamente el ticket.
- 9. Comunicación sobre el Estado del Ticket (Listo para QA) en Shortcut:**
  - Cuando el ticket ha pasado a "Listo para QA", el agente informa al usuario mediante el sistema de tickets.
- 10. Seguimiento y QA (Solo para Tickets Técnicos):**
  - Cuando los tickets son movidos a la etapa de QA:
    - Paso 1: Recepción del Ticket en la Etapa "Listo para QA"
      - El responsable del QA recibe una notificación de que un ticket ha pasado a la etapa "Listo para QA".
    - Paso 2: Revisión de la Documentación

- El revisor del QA revisa la documentación asociada al ticket, incluyendo la historia en el sistema "Shortcut" y cualquier información adicional proporcionada por el agente de soporte o el desarrollador.
- Paso 3: Reproducción del Problema
  - En el caso de un problema técnico específico, el revisor intenta reproducir el problema descrito en el ticket siguiendo los pasos proporcionados.
- Paso 4: Verificación de la Solución Propuesta
  - Si el ticket incluye una solución propuesta, el revisor verifica la efectividad de la solución para asegurarse de que aborda el problema reportado.
- Paso 5: Pruebas Adicionales
  - Si es necesario, el revisor realiza pruebas adicionales para asegurarse de que la solución propuesta no cause efectos secundarios no deseados y sea compatible con otras funcionalidades.
- Paso 6: Verificación de Cumplimiento de Requisitos
  - Se verifica que la solución implementada cumpla con los requisitos y especificaciones establecidos en el ticket y la documentación asociada.
- Paso 7: Comunicación de Resultados
  - El revisor documenta los resultados de las pruebas, especificando si el ticket ha pasado satisfactoriamente el proceso de QA o si se han identificado problemas.
- Paso 8: Retroalimentación y Correcciones
  - Si se encuentran problemas durante el QA, se comunica al desarrollador o al equipo responsable para realizar correcciones.
  - El ticket se devuelve al estado "Con Novedades en QA" para permitir que se realicen las correcciones necesarias.
- Paso 9: Aprobación del Ticket
  - Una vez que el ticket ha pasado satisfactoriamente el proceso de QA y se han realizado todas las correcciones necesarias, el revisor aprueba el ticket para pasar a la siguiente etapa.

#### **11. Comunicación sobre el Estado del Ticket (Ticket en Review):**

- Cuando el ticket está en estado "Ticket en Review", el agente informa al usuario mediante el sistema de tickets.

#### **12. Despliegue a Producción y Confirmación del Usuario:**

- Se actualiza el estado del ticket en el sistema como Resuelto.
- Se comunica al usuario a través del sistema de tickets y por WhatsApp que el ticket ha sido desplegado a producción.
- Se le explica detalladamente el proceso que debe seguir para verificar que el problema ha sido resuelto.
- Se le solicita que confirme la resolución en los próximos 2 días laborables.
- En caso de no recibir confirmación, el ticket se cerrará automáticamente.

**Las cinco métricas más importantes para medir la eficiencia, efectividad y experiencia del usuario en el proceso de gestión de tickets en Nómina360 son:**

1. **Tiempo de Resolución del Ticket:** Esta métrica mide el tiempo que transcurre desde que se crea el ticket hasta que se marca como resuelto. Un tiempo de resolución más corto indica una mayor eficiencia en la resolución de problemas.
2. **Tasa de Resolución Exitosa:** Esta métrica calcula el porcentaje de tickets que se resuelven satisfactoriamente en comparación con el total de tickets abiertos. Una alta tasa de resolución exitosa indica una alta efectividad en la solución de problemas.
3. **Nivel de Satisfacción del Cliente:** Se obtiene a través de encuestas de satisfacción enviadas a los usuarios después de que un ticket ha sido cerrado. Evalúa la experiencia del usuario y su satisfacción con la resolución del problema.
4. **Tiempo de Respuesta al Usuario:** Mide el tiempo que transcurre desde que se crea el ticket hasta que el usuario recibe la primera respuesta por parte del agente de soporte. Un tiempo de respuesta más corto indica una mayor agilidad en la atención al cliente.
5. **Porcentaje de Tickets Reabiertos:** Calcula el porcentaje de tickets que han sido cerrados y posteriormente reabiertos por el mismo problema. Una baja tasa de tickets reabiertos indica una mayor efectividad en la resolución inicial de problemas y una mejor experiencia del usuario.