



# Tickets de **Servicio al Cliente**

## Instructivo de Uso

## Contenido

<i>Introducción</i> .....	3
<i>Políticas Generales</i> .....	4
<i>Manual de Uso</i> .....	6
Inicio de sesión en el Sistema de Servicio al Cliente .....	6
Crear y enviar ticket .....	7
Respuesta al Cliente .....	8
Registro del ticket en Cimatic .....	9
Consultor asignado .....	10
Resolución del ticket .....	12
¿Cómo calificaría el soporte que recibió?.....	13
<i>Anexo A</i> .....	14

## **Introducción**

**Cimatic de México, S. A. de C. V.** adopta una nueva tecnología para brindar un mejor servicio a sus clientes; nuestro objetivo institucional de incrementar el índice de satisfacción está basado en un nuevo sistema de atención.

Con fecha 4 de abril del 2016 se libera el nuevo sistema de pedidos de soporte, mismo que hoy lo identificaremos como el **Sistema de Servicio al Cliente**, el software está basado en Internet que nos permitirá atender a clientes externos e internos con la facilidad de hacerlo a través de varios canales de comunicación. En una primera etapa se utilizará el correo electrónico y en etapas posteriores se usaran las redes sociales entre otros.

Los clientes podrán registrar y dar seguimiento a sus incidentes utilizando la cuenta [support@cimatic.zendesk.com](mailto:support@cimatic.zendesk.com) o a través de la página de **Cimatic**, estos dos canales crearán un correo que se recibirá en la empresa para asignarle un consultor que trabajara en conjunto con ustedes a fin de resolver en incidente, satisfactoriamente.

El primer paso para utilizar el Sistema es creación de sus propias cuentas, por lo que ustedes recibirán un correo donde se les pide dar de alta a las personas que interactúan con él. Todos los incidentes abiertos e el sistema actual, serán migrados al nuevo sistema a fin de concretar su solución.

Se anexa al presente comunicado el *Instructivo de Uso* y para cualquier duda o aclaración sobre el mismo ponemos a sus órdenes nuestro número telefónico: (55) 1500 0780.

Atentamente

Gerencia de Servicio al Cliente

## Políticas Generales

- I. El sistema de **Servicio al Cliente de Cimatic de México** está disponible para todos nuestros clientes que hayan cubierto el pago anual de mantenimiento de las soluciones adquiridas con Infor Global Solutions.
- II. El cliente tendrá acceso al sistema mencionado por dos canales de comunicación:
  - a. Por vía de la página web <https://cimatic.zendesk.com/>
  - b. Por la cuenta de correo electrónico [support@cimatic.zendesk.com](mailto:support@cimatic.zendesk.com)
- III. El cliente recibirá notificación automática cuando su ticket es recibido y/o actualizado.
- IV. El alcance de los servicios que proporciona Cimatic de México es en relación a preguntas puntuales y/o problemas técnicos del funcionamiento de las soluciones de Infor.
- V. La solicitud de licencias para clientes nuevos y de licencias adicionales para bases de datos de prueba, también serán canalizados por medio de tickets.
- VI. Los tickets que se registren por temas de ventas, consultoría y/o desarrollos serán transferidos al área que corresponden.
- VII. El **contacto del cliente es el responsable de crear su propio ticket** definido en esta Política General II. y siempre estará informado del avance y el estado de sus tickets conforme a la siguiente clasificación:

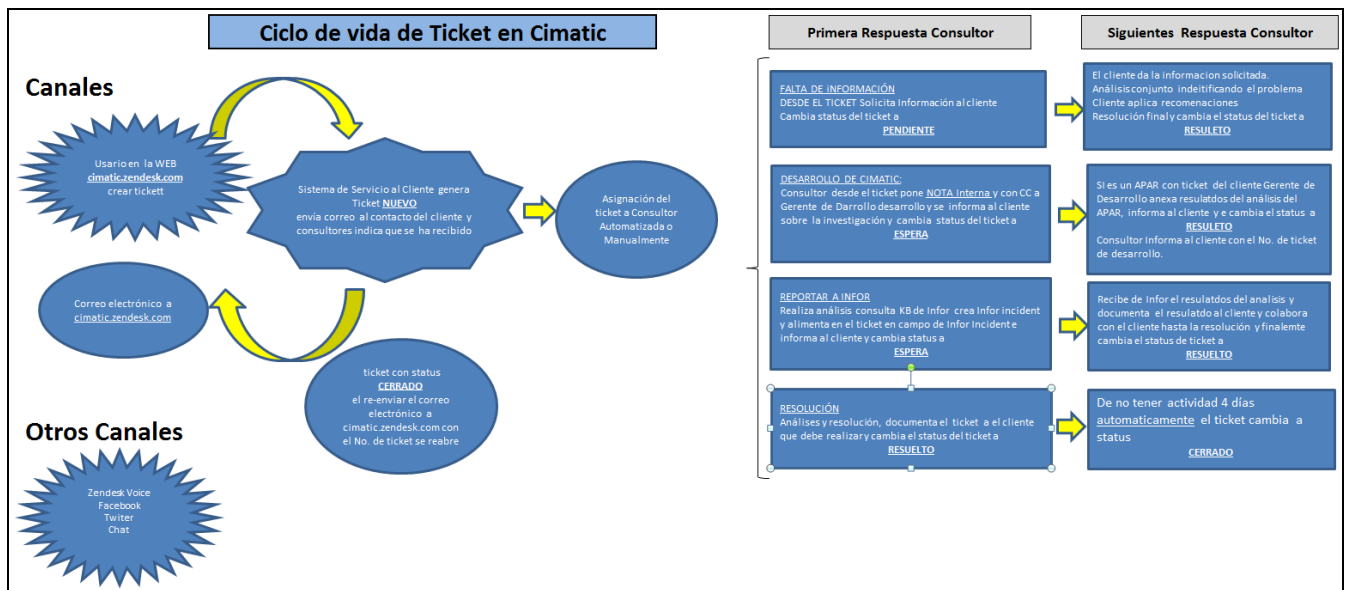
<b>NUEVO</b>	<i>El ticket espera se asigne un consultor de Servicio al Cliente</i>
<b>ABIERTO</b>	<i>El personal del Servicio al Cliente está trabajando en el ticket</i>
<b>PENDIENTE</b>	<i>El personal del Servicio al Cliente está esperando respuesta del solicitante</i>
<b>EN ESPERA</b>	<i>El personal del Servicio al Cliente está en espera de un tercero</i>
<b>RESUELTO</b>	<i>El ticket se considera como resuelto</i>
- VIII. Una vez **RESUELTO** el ticket permanecerá así por un lapso de cuatro días, concluido el tiempo sin actividad en el ticket el sistema lo cambiará automáticamente a estado **CERRADO**, El cliente en cualquier momento podrá reabrir el ticket por el canal que desee "correo electrónico o por la Web".
- IX. Cuando el ticket quede en estado **RESUELTO** el cliente podrá retroalimentar a el área de Servicio al Cliente, sobre su nivel de satisfacción conforme a estas dos respuestas:  
[Bueno, estoy satisfecho](#)  
[Malo, no estoy satisfecho](#)

## Proceso del Ticket de Servicio al Cliente

El proceso diseñado para atender a nuestros clientes en **Cimatic de México** inicia con la generación “de un correo electrónico o por la Web”

El cliente recibirá un correo automático del ticket generado y conforme a la descripción de su problema se la asignara a un Consultor para su atención, seguimiento hasta su resolución.

En el siguiente diagrama se muestra el flujo del ciclo de vida del ticket.



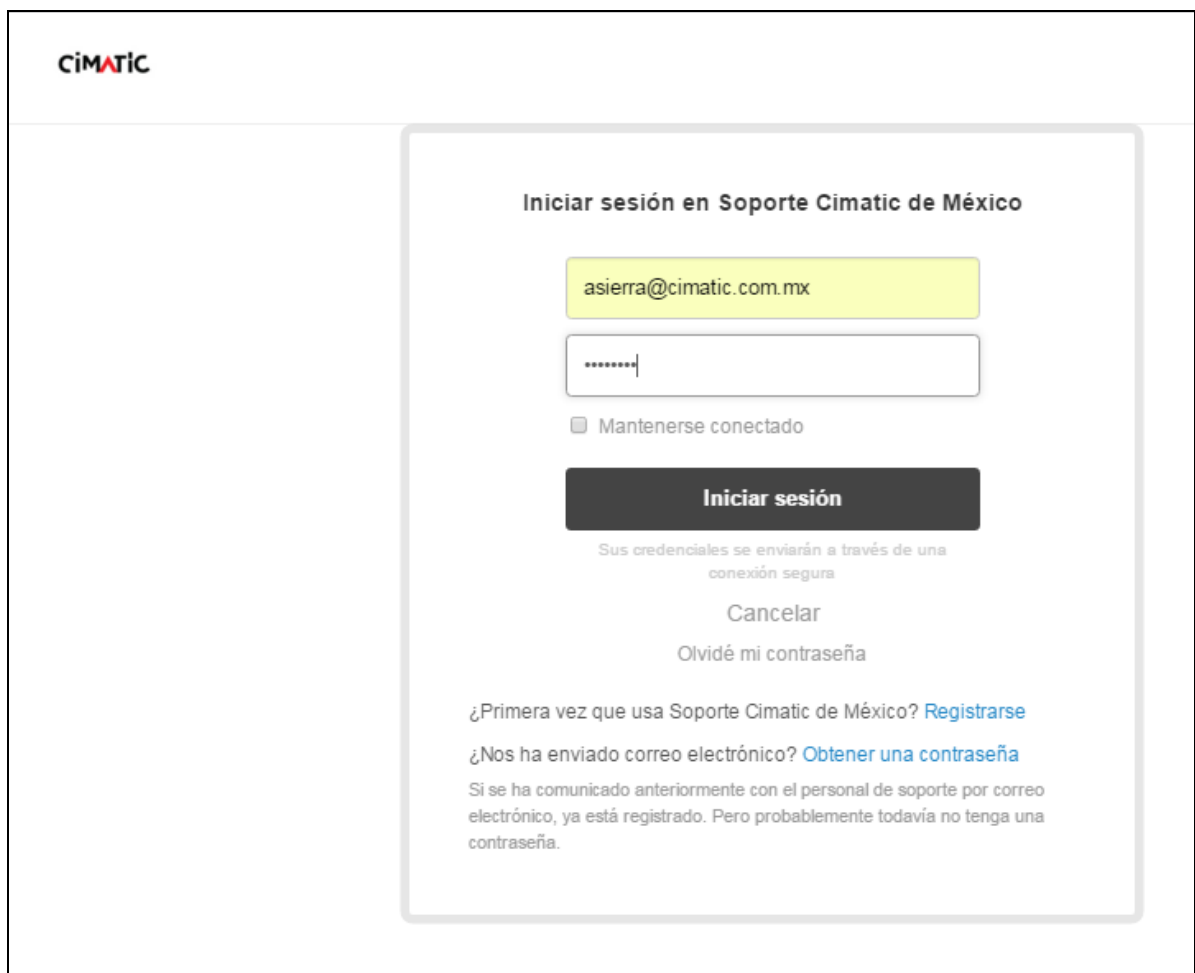
## Manual de Uso

### Inicio de sesión en el Sistema de Servicio al Cliente

Cada uno de nuestros clientes tendrá acceso al **Sistema de Servicio al Cliente** con su dirección de correo electrónico empresarial y contraseña previamente registrada, necesaria para crear un nuevo ticket, actualizarlo o dar seguimiento al mismo.

El contacto principal del cliente será el único responsable de crear nuevos usuarios en el **Sistema de Servicio al Cliente** con su cuenta de correo y contraseña.

El contacto del cliente puede cambiar su propia contraseña, registrándose con su cuenta de correo.



**CiMATIC**

### Iniciar sesión en Soporte Cimatic de México

asierra@cimatic.com.mx

.....

Mantenerse conectado

**Iniciar sesión**

Sus credenciales se enviarán a través de una conexión segura

Cancelar

Olvidé mi contraseña

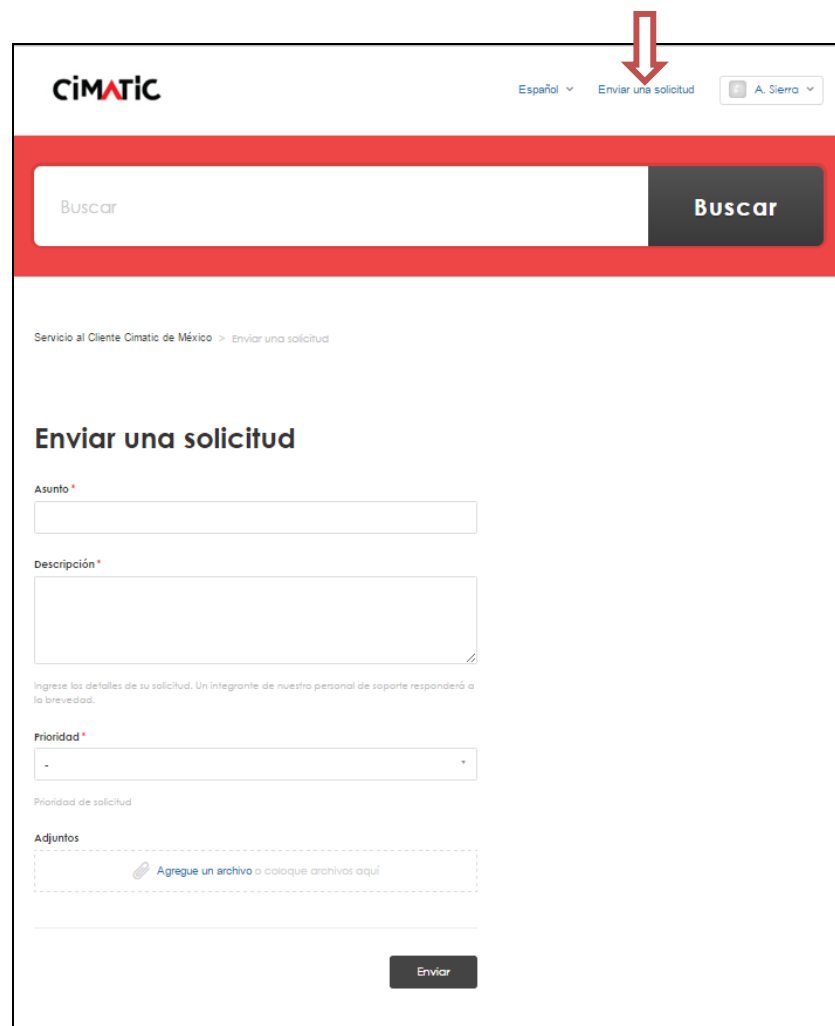
¿Primera vez que usa Soporte Cimatic de México? [Registrarse](#)

¿Nos ha enviado correo electrónico? [Obtener una contraseña](#)

Si se ha comunicado anteriormente con el personal de soporte por correo electrónico, ya está registrado. Pero probablemente todavía no tenga una contraseña.

## Crear y enviar ticket

1. Para un mejor servicio el cliente debe incluir en el campo de **“Asunto”** el texto del ticket a registrar, este permanecerá en todos los correos que se desprendan de su seguimiento.
2. En el campo de **“Descripción”** el cliente deberá incorporar alguna de las palabras clave que se adjuntan en el **Anexo A** del presente instructivo el cual ayudará a asignar automáticamente al consultor de Servicio al Cliente, también deberá describir el tema con claridad que desea tratar.
3. En el campo de **“Prioridad”**, desplegara los valores de: Baja, Normal, Alta, Urgente para que el cliente seleccione una de ellas.
4. En el área de **“Adjuntos”**, puede anexar cualquier tipo de documento que ayude a la descripción y muestre con imágenes el tema a tratar, asegúrese que el tamaño máximo de los adjuntos no sea mayor a 25 MB.



The screenshot shows the CIMATIC website interface for submitting a request. At the top right, there is a navigation bar with the CIMATIC logo, a language dropdown set to 'Español', a link 'Enviar una solicitud' (highlighted by a red arrow), and a user profile dropdown for 'A. Sierra'. Below this is a search bar with the text 'Buscar' and a 'Buscar' button. The main content area is titled 'Enviar una solicitud' and contains the following fields:

- Asunto \***: A text input field for the subject of the request.
- Descripción \***: A larger text area for the detailed description of the request.
- Prioridad \***: A dropdown menu for selecting the request priority.
- Adjuntos**: A dashed box for uploading files, with the text 'Agregue un archivo o colóque archivos aquí'.

At the bottom right of the form is an 'Enviar' button. A small note below the description field reads: 'Ingrese los detalles de su solicitud. Un integrante de nuestro personal de soporte responderá a la brevedad.'


## Respuesta al Cliente

5. El cliente recibirá como respuesta un correo electrónico de manera automática indicando que su ticket se ha sido recibido proporcionándole un número de solicitud para su seguimiento.
6. El cliente debe responder a cualquier pregunta con este correo del ticket asignado para registro de documentos anexos así como del comentario, seguimiento hasta su resolución.
7. El área de **Servicio al Cliente** responderá desde el mismo sistema para proporcionar recomendaciones o solicitar información donde cada acción quedará en la historia del ticket.

[Solicitud recibida] Mensaje de error al dar de alta un cliente

Soporte Cimatic de México  
[Agregar a contactos](#)  
 28/03/2016

Para: ASR Personal



## - Por favor, escriba su respuesta encima de esta línea -##  
 Hola (A. Sierra):

Gracias por ponerte en contacto con Soporte de Cimatic de México. Hemos recibido tu solicitud (49) y empezaremos a trabajar en el tema lo antes posible.


-----  
 Si deseas añadir información adicional a esta solicitud, por favor responde a este correo electrónico en cualquier momento.

Nos pondremos en contacto contigo en breve.

Atentamente,

Soporte de Cimatic de México

---

 **A. Sierra**

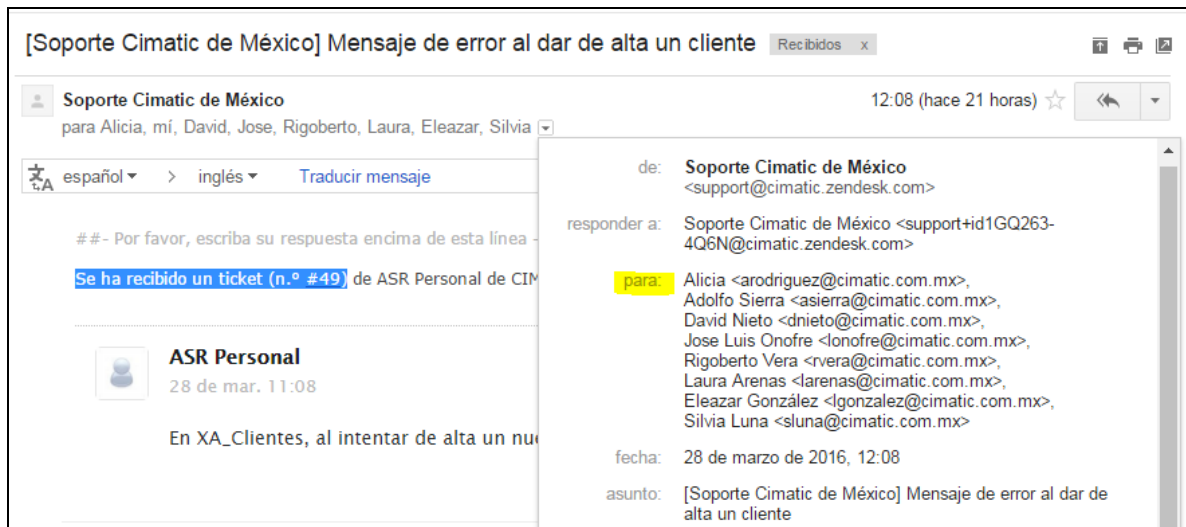
28 de mar. 11:08

En XA\_Clientes, al intentar de alta un nuevo cliente se presenta el siguiente error:



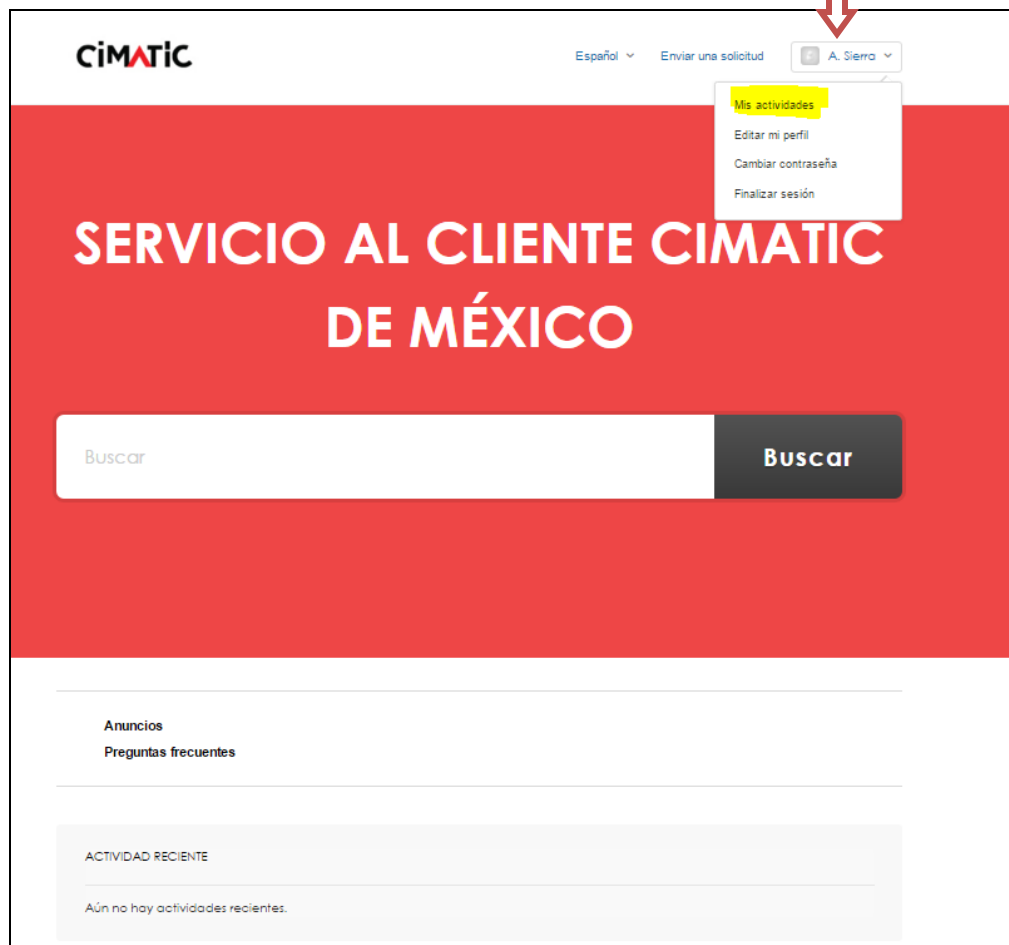
## Registro del ticket en Cimatic

8. El área de **Servicio al Cliente de Cimatic de México** recibirá un correo automático de la cuenta [support@cimatic.zendesk.com](mailto:support@cimatic.zendesk.com), copiando a todos los consultores del área para su posterior asignación de un consultor.
9. Si el cliente utiliza la nomenclatura del **Anexo A** automáticamente asigna al consultor de Servicio al Cliente, solo sí en cualquier parte de la descripción del ticket escribe el modulo.




### Consultor asignado

10. El consultor se pondrá en contacto con usted por los medios disponibles para iniciar el proceso de análisis hasta resolver satisfactoriamente el ticket.
11. Cada vez que el consultor envía documentos, recomendaciones, comentarios o solicitud de información desde el sistema de Servicio al Cliente dejará registro histórico de cada uno de los eventos.
12. Dependiendo de la acción a realizar el consultor cambiara el estado del ticket como se describió en las Políticas Generales, punto VII.
13. El contacto del cliente al revisar desde el portal de Servicio al Cliente en **“Mis actividades”** como se muestra a continuación podrá revisar todos sus los tickets no cerrados, el cual puede realizar consultas por estado o localizar a un ticket en particular.







Español Enviar una solicitud A. Sierra

---

### Mis actividades

Solicitudes
Aportaciones
Siguiendo

**Mis solicitudes** Solicitudes de las que recibo copia (CC)

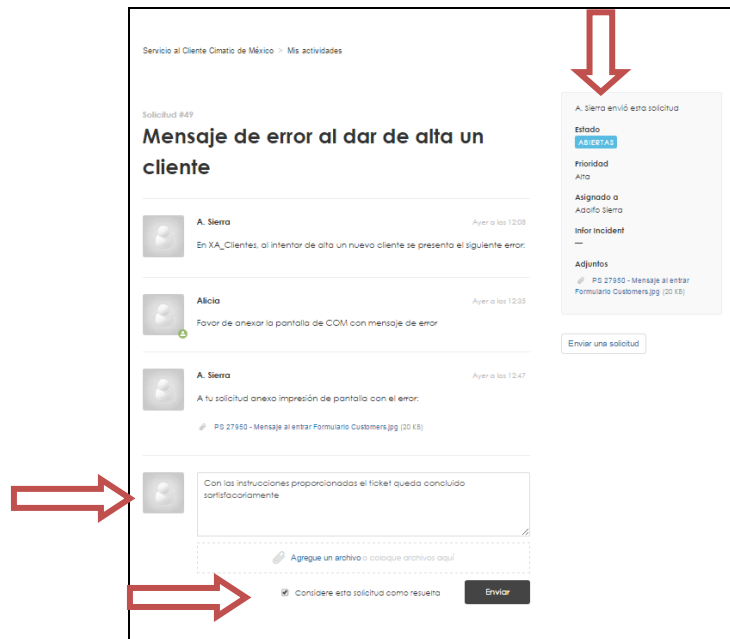
Estado: Cualquiera

ID	Asunto	Creación	Última actividad	Estado
49	Mensaje de error al dar de alta un cliente	hace 1 día	hace 1 día	ABIERTAS
46	Genera un ticket en la reunion de hoy	hace 11 días	hace 7 días	RESUELTAS
44	Crear ticket desde la cuenta de correo	hace 11 días	hace 7 días	RESUELTAS
43	Creación de ticket desde Web	hace 11 días	hace 7 días	RESUELTAS
15	Job Operations, en la etiqueta Standards "Complete"	hace 22 días	hace 9 días	RESUELTAS
35	Revisar el ciclo del Ticket	hace 14 días	hace 9 días	RESUELTAS
22	SL-Barcode Asignación Automática de ticket	hace 18 días	hace 11 días	RESUELTAS
30	Nuevo ticket segun recomendacion	hace 15 días	hace 12 días	ESPERANDO SU RESPUESTA
36	Re: Asignación de [Soporte Cimatic de México]: ¿Los procesos unattached deben prenderse en automático? IFM	hace 14 días	hace 13 días	ABIERTAS
31	Revisar automatización Silvia	hace 15 días	hace 13 días	ABIERTAS
18	IFM donde se define Suffix para el cliente	hace 20 días	hace 14 días	RESUELTAS



## Resolución del ticket

14. En la imagen anterior podrá seleccionar el ticket.
15. Agregar un nuevo comentario y en campo “**Considere esta solicitud como resuelta**” ubicado en la parte inferior tildar y dar clic en enviar, lo que dará como resultado que el ticket cambie a estatus “**RESUELTO**”.



Servicio al Cliente Cimatic de México > Mis actividades

Solicitud #49

### Mensaje de error al dar de alta un cliente

A. Sierra envió esta solicitud

**Estado**  
ABIERTO

**Prioridad**  
Alta

**Asignado a**  
Aarón Sierra

**Info incident**  
—

**Adjuntos**  
PS 27950 - Mensaje al entrar Formulario Customers.jpg (20 KB)

Enviar una solicitud

A. Sierra  
Ayer a las 12:08  
En YA\_Clientes, al intentar de alta un nuevo cliente se presenta el siguiente error.

Alicia  
Ayer a las 12:35  
Favor de anexar la pantalla de COM con mensaje de error

A. Sierra  
Ayer a las 12:47  
A tu solicitud anexa impresión de pantalla con el error.  
PS 27950 - Mensaje al entrar Formulario Customers.jpg (20 KB)

Con las instrucciones proporcionadas el ticket queda concluido satisfactoriamente

Agregue un archivo o arrastre archivos aquí

Considere esta solicitud como resuelta **Enviar**

Posterior al envío del comentario y tildar el campo “**Considere esta solicitud como resuelta**” el cambia a **RESUELTO** se podrá ver la siguiente imagen:



### ¿Cómo calificaría el soporte que recibió?

16. El ticket cuando esta en estado **RESUELTO** el sistema le enviará un correo al contacto del cliente de clic en alguna de las dos preguntas de la encuesta y que quedará en los registros y ayudará a validar el nivel de satisfacción del servicio que usted recibió y que nos permitirá continuar con objetivo institucional o en su caso revisar y mejorar para brindarle a nuestros clientes el que merecen, la figura siguiente muestra un ejemplo del correo:



## Anexo A

El objetivo de este anexo es guiar al contacto del cliente para que al indicar en cualquier parte de la “Descripción” del ticket, el modulo para que de manera automática asigne al consultor o área que atenderá el ticket en **Servicio al Cliente**, en caso contrario la asignación se realizara de manera manual.

ERP_SyteLine	Área	ERP_XA	Área
<b>Administración</b>		<b>Administración</b>	
SL-ADMIN	Administración	XA-AS400	Sistema operativo
SL-LICENCIA	Licencias	XA-CAS	Soporte de aplicaciones cruzadas
SL-TECH	Tecnología	XA-INTEGRATOR	Integrador
SL-REPORT	Reportes	XA-LICENCIA	Licencias
SL-CFDI	Facturación Electrónica	XA-LINKMANAGER	Admon. de enlaces
SL-CO	Ordenes de clientes	<b>Ventas</b>	
<b>Ventas</b>		XA-COM	Ordenes de clientes
SL-CRM	Relaciones con clientes	XA-CSM	Servicio al cliente
SL-EDI	Intercambio electrónico de datos	XA-CFDI	Facturación Electrónica
SL-CFDI	Facturación Electrónica	<b>Gestión de activos empresariales</b>	
<b>Gestión de activos empresariales</b>		XA-EAM	Ges. Activos empresariales
SL-EAM	Ges. Activos empresariales	<b>Finanzas</b>	
<b>Finanzas</b>		XA-LEA	Contabilidad electrónica
SL-GL	Contabilidad General	XA-IFM	Admon.. Financiera internacional
SL-AP	Cuentas por pagar	XA-F9	Reporteador
SL-AR	Cuentas por cobrar	<b>Manufactura</b>	
SL-LEA	Contabilidad Electrónica	XA-IM	Admon. de Inventarios
SL-F9	Reporteador	XA-EPDM	Admon. de datos del prod. de la empresa
<b>Manufactura</b>		XA-PDM	Admon. de datos del producto
SL-LABORTRACK	Seguimiento de mano de obra	XA-PM	Admon. de Compras
SL-FACTORYTRACK	Seguimiento de la producción	XA-MM	Admon. de Materiales Planeación de requerimientos de materiales
SL-DOCTRACK	Seguimiento de la documentación	XA-MRP	
SL-APS	Planeación y Programación Avanzada	XA-OBPM	Gestion en base a órdenes de producción
SL-MRP	Planeación de requerimientos de materiales	XA-PCC	Control de producción y costos
SL-INV	Inventarios	XA-PMC	XA_MFG
SL-ION	Intelligent Open Network	XA-POWERLINK	Aplicaciones cliente servidor
SL-BARCODE	Código de Barras	XA-PUR	Compras
SL-PO	Órdenes de compra	XA-REP	Producción repetitiva
SL-PROJECT	Proyectos	XA-VPI	Planeación Avanzada
SL-WMS	Sistema de Admon. de almacenes	XA-WORKFLOW	Flujos de trabajo



NOTAS del usuario: