Levantamiento de Tickets

¿Como reportar Incidencias al área de soporte?

Introducción

En Enlaza comunicaciones, nuestro compromiso es brindar un servicio de **soporte técnico de alta calidad** para garantizar que nuestros clientes puedan resolver sus problemas de manera eficiente.

Este manual tiene como objetivo proporcionar a nuestros clientes una guía clara sobre cómo reportar incidencias de acuerdo con las mejores prácticas.

Antes de realizar un reporte de alguna incidencia, es importante que se tenga en cuenta el nivel de póliza contratada, alcances y horarios de atención contratados ya que cada póliza cuenta con sus propios Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), por lo que si algún reporte fuera del horario establecido en el mismo puede tomarse como un soporte por evento generando cargos adicionales a la póliza contratada.

Reportar una Incidencia

Para reportar una incidencia, se pueden utilizar uno de los siguientes métodos:

Mediante Ticket:

1. Creación de un Ticket en Línea:
2. Visite nuestro portal de soporte en línea en https://enlaza.mx/soporte/Tickets/Submit Ingrese su información de inicio de sesión (si es que ya se registró previamente).
3. En la sección del departamento al cual enviar el ticket favor de seleccionar Soporte (esto con la finalidad de que llegue a la bandeja correcta y no se deje pasar por alto)
4. Complete el formulario de creación de ticket, proporcionando la siguiente información:
   - Nombre y Apellido
   - Correo Electronico
   - Prioridad del ticket
   - Asunto
   - Texto

En el recuadro de texto es donde se debe de realizar la descripción de la incidencia o solicitud requerida.

Se puede adjuntar evidencia como videos e imágenes para que nuestros asesores tengan mas claridad de la incidencia o requerimiento.

Vía telefónica:

Llame a nuestro equipo de soporte técnico al **55 7590 6030**

- Opción 1 (soporte).
- Hable con uno de nuestros asesores de soporte.

Proporcione su nombre, razón social y descripción detallada de la incidencia.

Detalles Importantes

Es esencial que los clientes proporcionen una descripción detallada de la incidencia al reportarla. Cuanta más información se proporcione, más rápido y efectivamente podremos abordar el problema.

Los clientes pueden verificar su nivel de póliza poniéndose en contacto con nuestros asesores de ventas.

> Este manual está diseñado para facilitar la colaboración entre nuestro equipo de soporte técnico y nuestros valiosos clientes. Siempre estamos dispuestos a ayudar y resolver sus incidencias de manera oportuna.

Revisión #3
Creado 2023-11-10 11:56:21 CST por Abraham Zavala
Actualizado 2023-11-10 13:54:20 CST por Abraham Zavala