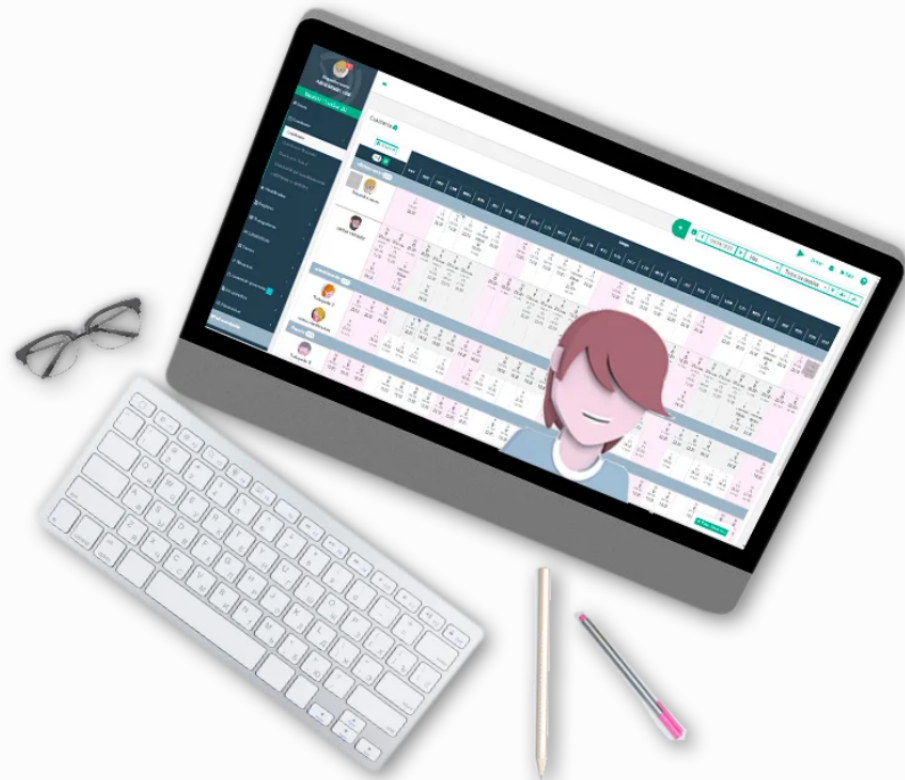


# SopORTE


aTurn@s





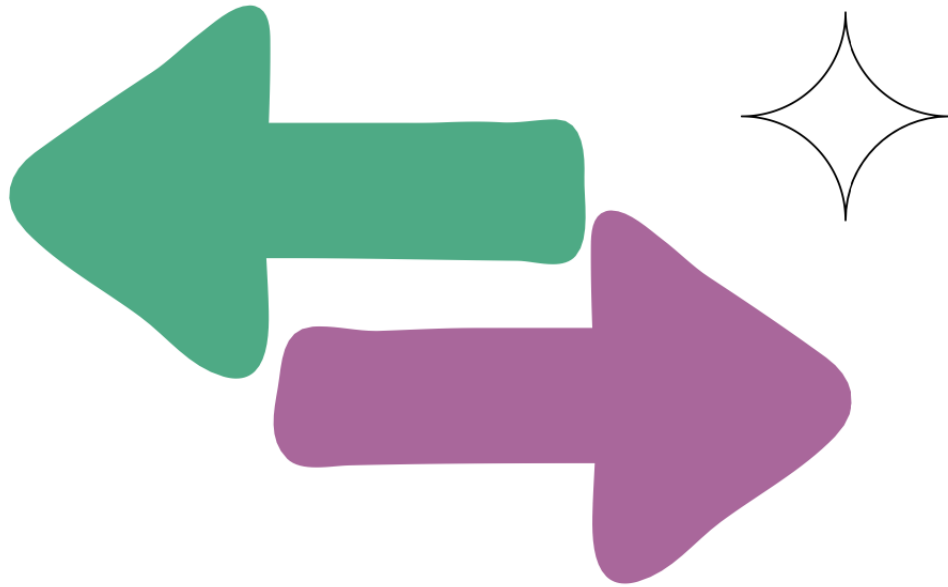
# Visión de soporte de aTurnos

Entender al usuario como **primera prioridad** de aTurnos, dando respuestas a sus dudas y sugerencias en tiempo, de forma personalizada, con calidad y calidez en las respuestas.



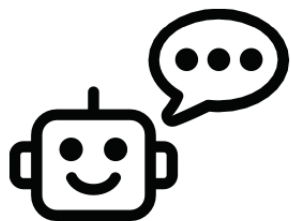


# Medios de comunicación



## Disponemos de 2 canales de comunicación con nuestros clientes

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes y Key Users un medio para resolver sus dudas y cuestiones de manera fluida y sin perder información. Esto además nos permite tener un registro de incidencias o tickets de cada cliente para hacer análisis de rendimiento y mejorar nuestros servicios de forma continuada.



## **Chatbot**

para consultas rápidas

Permite al cliente contactar con el equipo de soporte para consultas rápidas o sugerencias.



## **Tickets/Email**

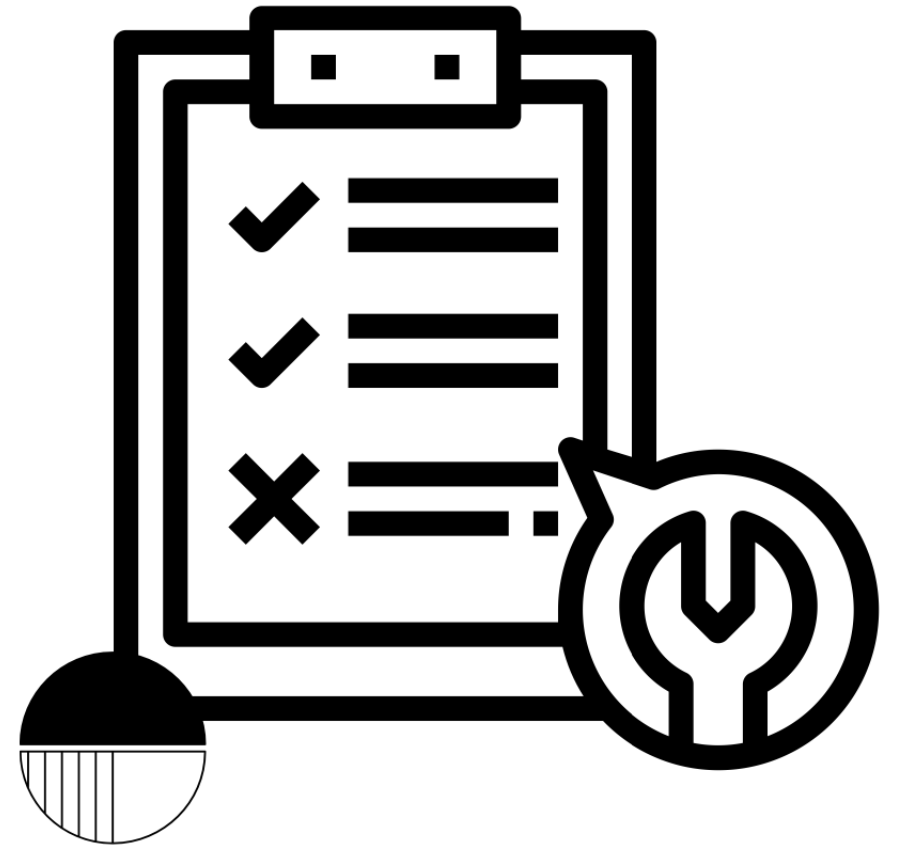
para consultas complejas

Consiste en la creación de un ticket cuando el cliente contacta con nosotros por medio del correo electrónico soporte@aturnos.com para incidencias y consultas.

# Tickets/Email

Consiste en la creación de un ticket cuando el cliente contacta con nosotros por medio del correo electrónico **soporte@aturnos.com** para incidencias y consultas.

- La plataforma de ticketing que utilizamos es Jira Service Management.
- Tenemos el compromiso de responder al cliente en menos de 24 horas (en días laborables) y de solucionar dudas e incidencias en menos de 72 horas (SLA).
- Desde este medio ofrecemos un seguimiento directo de las incidencias técnicas ya que el equipo de soporte tiene una comunicación fluida y transparente con el equipo de desarrollo.





## Operativa del sistema de tickets/email

**Cliente:** nos comunica la incidencia contactando a soporte@aturnos.com. En este momento se genera el ticket del cliente. A este ticket se le asocia una clave de seguimiento, resumen de la incidencia, quién lo ha generado (cliente), estado del ticket y cuando fue creado.

### Tickets Soporte Pendientes



<input type="checkbox"/>	T	Clave	Resumen	Informador	Responsable	Estado	Organizations	Etiquetas	Creada
<input type="checkbox"/>		AS-29699	Problemas para acceder en mi delegación desde aTurnos	Pegilsangmx	Sin asignar	WAITING FOR SUPPORT		Ninguno	31/ene/23

# Operativa del sistema de tickets/email

**Soporte aTurnos:** el equipo de soporte responderá el nuevo ticket. Asociando un responsable para dar respuesta al cliente con la solución. En caso de que la solución no sea inmediata, se genera una comunicación interna con el equipo de desarrollo para solventar el problema técnico. El cliente es informado del estado del Ticket.

The screenshot displays a ticket management interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'aTurnos Soporte Proyecto de asistencia', 'Colas', 'Solicitudes de serv...', 'Incidentes', 'Problemas', 'Cambios', 'OPERACIONES' (Calendario de cambios, Servicios, Alertas, De guardia), 'CONOCIMIENTO' (Base de conocimie..., Informes), and 'CANALES Y PERSONAS' (Canales de clientes, Clientes, Invitar equipo). The main content area shows the ticket details for 'Problemas para acceder en mi delegación desde aTurnos' (ID: AS-29699). The ticket was created by 'Pegilsangmx' via email. The description reads: 'Buenas tardes, He intentado acceder a aTurnos y no consigo ver mi delegación.' Below this is a section for 'Solicitudes similares' and an 'Actividad' section with tabs for 'Comentarios', 'Historial', 'Registro de trabajo', and 'Aprobaciones'. A comment from 'Pepe Gil' dated 'ayer' states: 'Hemos verificado su cuenta y tenía restringido el acceso a la delegación de Lugo. En estos momentos ya puedes acceder a la delegación de Lugo, en la cual tienes permiso para acceder. Un saludo, cualquier cuestión estamos en contacto.' On the right, a 'Resuelta' status bar shows 'Hecho' and SLA metrics: 'Time to close after re...' (24h), 'Time to first response' (24h), and 'Time to resolution' (24h). The 'Detalles' section lists the responsible person as 'Pepe Gil' and the reporter as 'Pegilsangmx'.

# Chatbot

El chat es una herramienta para **preguntas y cuestiones rápidas** que nos permite estar siempre cerca de nuestros usuarios.

- La plataforma que usamos es Intercom.
- Para iniciar una conversación con el equipo de Soporte mediante el chat debes acceder a aTurnos y hacer clic en el icono verde que aparece la parte inferior derecha de la pantalla.





# Chatbot

The screenshot shows a web application interface for 'DEMO ATURNOS'. On the left is a dark sidebar menu with the following items: Inicio, Cuadrante, Planificador, Registro, Trabajadores, Estadísticas, Control de presencia (with a notification icon), Documentos, and Administrar. The main content area has a header 'Hola Jesus F. Medina ?' and a large green card with a group icon and the text 'Trabajadores planificados que no han fichado (0)'. Below this are three colored cards: a green 'Paso 1' card with sub-points '1.1. Ajustes, Trabajadores y Turnos' and '1.2. Planificar'; a purple 'Paso 2' card with sub-points '2.1. Configurar las vacaciones', '2.2. Configurar los absentismos', and '2.3. Cómo asignar Vacaciones y Absentismos'; and a blue 'Paso 3' card with sub-points '3.1. Partes y funcionamiento del Cuadrante', '3.2. Consejos para planificar desde el Cuadrante', and '3.3. Copiar/pegar planificación de Excel al cuadrante'. At the bottom, there are three green buttons labeled 'Herramientas de', '¡Novedades de la', and 'Cómo gestionar el balance'. A red-bordered chatbot window is overlaid on the right side, showing a conversation with 'Jesús Activo'. The chatbot messages include: 'Hola, buenos días ¿Quiero crear un tipo de turno?', 'Las respuestas te llegarán aquí y por correo electrónico: jesus.medina@aturnos.com. Nuestro tiempo de respuesta habitual: menos de 20 minutos.', 'Hola Jesus F. Medina. Si quieres saber cómo crear los tipos de turno, sigue las indicaciones que te damos en el siguiente enlace: Tipos de turno', and 'Si necesitas más ayuda, no dudes en ponerte en contacto'. The chatbot footer says 'Usamos Intercom' and has an input field 'Escribe un mensaje'.



aTurnos

[soporte@aturnos.com](mailto:soporte@aturnos.com)