OpenBusiness

Servicios y contratos

Soporte y mesa de ayuda

Cada solicitud, con responsable y compromiso de tiempo.



Cuando el soporte llega por todas partes

Solicitudes dispersas, prioridades poco claras y promesas difíciles de seguir.

Mensajes dispersos



Correo, WhatsApp, chat y teléfono por separado.

Sin una prioridad clara



Se atiende en el orden en que alguien lo ve.

Compromisos sin rastro



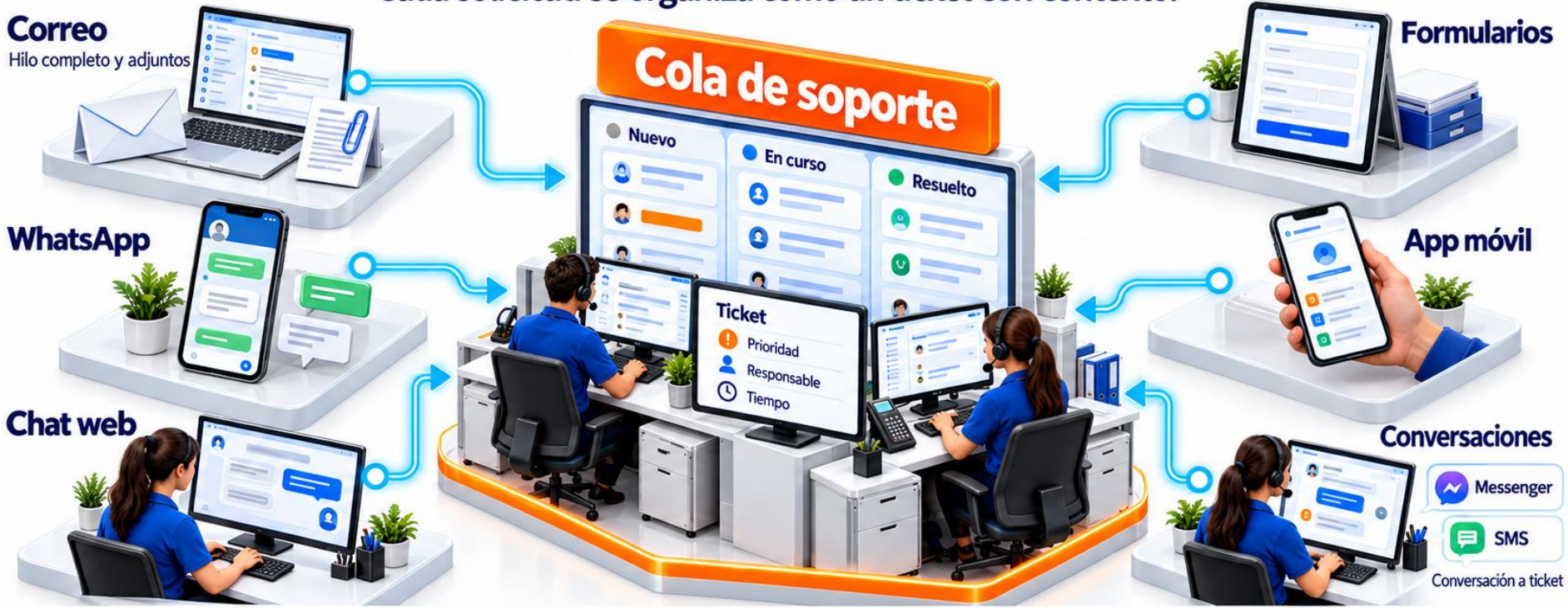
Cuesta demostrar cuándo se respondió y qué se prometió.

OpenBusiness reúne los casos, sus responsables y sus tiempos.

OpenBusiness

Todos los canales, una sola cola

Cada solicitud se organiza como un ticket con contexto.





Buzones con identidad propia



Vistas mías y del equipo



Fusión de duplicados

OpenBusiness

Cada caso tiene un responsable

Reparta el trabajo y coordine al equipo desde el ticket.

1 Enrutar

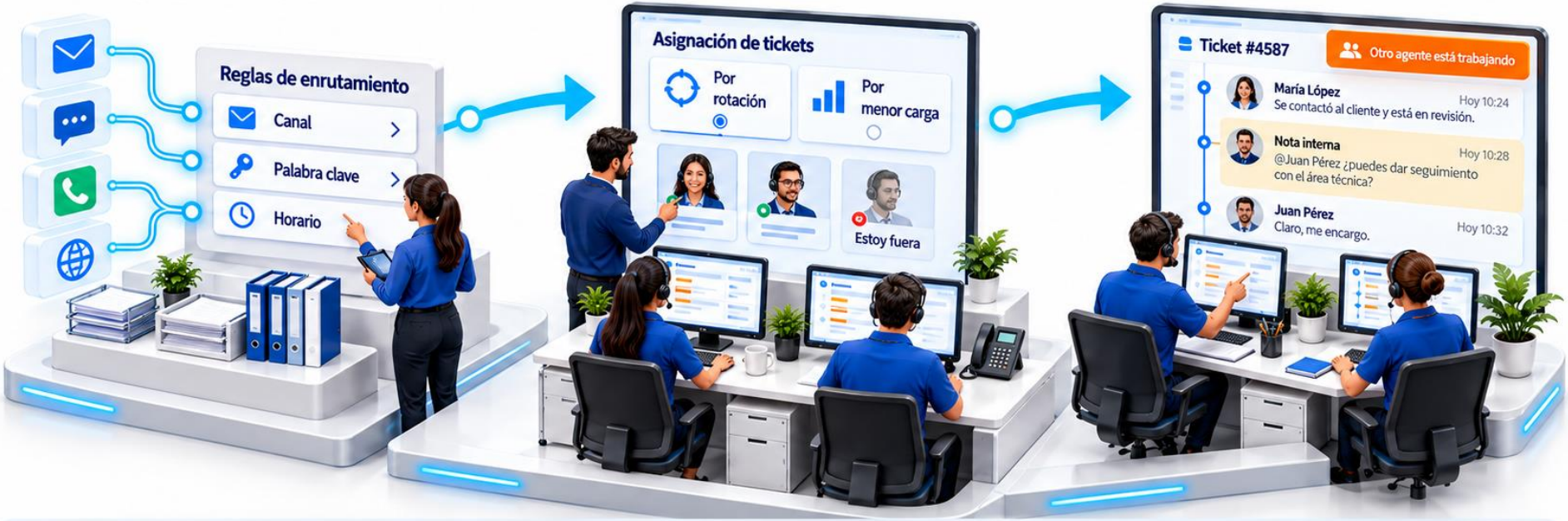
Reglas por buzón y tipo de solicitud.

2 Asignar

Reparto automático según disponibilidad.

3 Colaborar

Seguidores, menciones y avisos en el caso.



Prioridad | Responsable | Notas internas | Notificaciones

OpenBusiness

Tiempos de servicio que se pueden medir

Dos relojes por ticket, con horario hábil y escalamiento.





La política queda guardada en cada caso; los cambios no alteran tickets en curso.

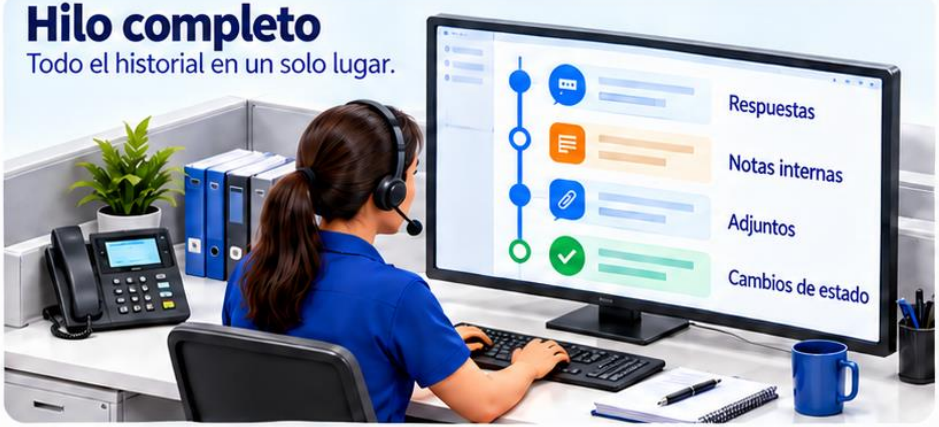
OpenBusiness

Respuestas de calidad, con todo el contexto

Del primer mensaje al cierre, cada actuación queda registrada.

Hilo completo

Todo el historial en un solo lugar.



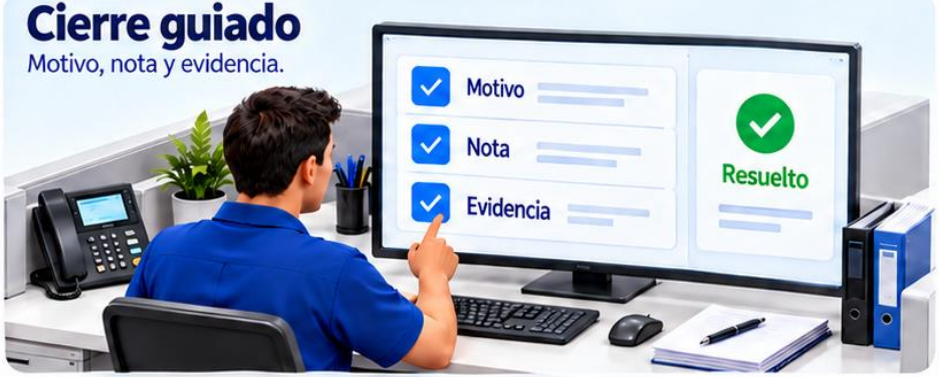
Ayuda dentro del ticket

Respuestas más rápidas y consistentes.



Cierre guiado

Motivo, nota y evidencia.



Historial conservado

Trazabilidad completa de principio a fin.



El cliente recibe respuesta por el canal por el que escribió.

OpenBusiness

Ayuda que el cliente puede encontrar

Artículos publicados, asistencia basada en ellos y atención humana cuando hace falta.

1 Base de conocimiento

Categorías, artículos y votos de utilidad.



2 Asistente del chat web

Responde solo desde los artículos publicados.



Si requiere atención

3 Atención humana

Pasa a un humano antes que inventar.



Escuche al cliente después de resolver



OpenBusiness

Del soporte a la cotización o factura

Cuando el caso es facturable, aproveche la información del ticket.



El contexto del cliente acompaña al caso.

- Ficha del cliente
- Facturas
- Cartera
- Contratos

OpenBusiness

Soporte, conectado con todo OpenBusiness

Cliente, conversaciones, documentos y gestión en una sola plataforma.



WhatsApp, SMS y telefonía requieren la cuenta de la empresa en Meta y Twilio.

OpenBusiness

Hablemos de su servicio al cliente.

Cada caso, con contexto.
Cada compromiso, visible.

Gracias por su tiempo.

Consulte los demás módulos con su asesor comercial.

