



Soporte y mesa de ayuda

OPENBUSINESS > SERVICIOS Y CONTRATOS

OpenBusiness convierte cada solicitud de un cliente en un ticket con prioridad, responsable y compromiso de tiempo, dentro del mismo sistema donde viven su ficha, sus facturas, su cartera y sus contratos. El agente sabe quién es el cliente y qué le debe la empresa; el cliente recibe respuesta por el canal por el que escribió; y el gerente ve en vivo qué está por incumplirse.

Pensado para empresas que hoy reciben reclamos por el correo de soporte, el WhatsApp de alguien, el chat del sitio y el teléfono, los atienden en el orden en que alguien los ve y no pueden demostrar cuándo respondieron ni qué prometieron.



Beneficios

- **Ningún caso se pierde.** Correo, WhatsApp, chat y formularios llegan a la misma cola.
- **Cada caso tiene dueño desde el primer minuto.** Asignación automática por rotación o por menor carga.
- **Tiempos de respuesta que sí se cumplen.** Relojes en horas hábiles con festivos y escalamiento automático.
- **Respuestas consistentes y rápidas.** Respuestas guardadas, macros y base de conocimiento dentro del ticket.
- **Menos preguntas repetidas.** Base de conocimiento pública y un asistente que responde solo desde ella.
- **Contexto completo del cliente.** Facturas, cartera, oportunidades y conversaciones al lado del caso.
- **Del soporte a la factura.** Un caso facturable genera su cotización o factura con un clic.

Todos los canales en una cola

- **Origen múltiple:** formulario, buzones de correo revisados cada dos minutos, WhatsApp, chat web, bandeja de conversaciones y app móvil.
- **Correo con hilo completo:** las respuestas del cliente caen en el mismo caso, por los encabezados o por el código del ticket en el asunto, con adjuntos y protección contra bucles de autorespuesta.

- **Buzones con identidad propia:** firma, acuse de recibo automático, equipo por defecto e indicador de salud de la conexión.
- **Cola y tablero:** vistas «míos» y «del equipo», filtros, kanban por etapa con semáforo de tiempo, etiquetas, vínculos y fusión de casos duplicados.
- **Acciones masivas** para asignar, priorizar, resolver o cerrar hasta 500 casos a la vez.

Asignación y colaboración

- **Reparto automático** por rotación o por menor carga, con estado «estoy fuera» y fecha de retorno.
- **Enrutamiento por buzón y por reglas de canal**, palabra clave u horario de atención.
- **Seguidores y menciones** con bandeja única de notificaciones y aviso cuando dos agentes trabajan el mismo caso.

Niveles de servicio medibles

- **Dos relojes por ticket:** primera respuesta y resolución, con objetivos por prioridad y políticas por canal, empresa o etiqueta.
- **Horario hábil real:** franjas semanales, turnos partidos y festivos colombianos. El reloj se pausa mientras se espera al cliente.
- **Escalamiento en tres niveles:** al 75 % avisa al asignado, al 100 % al responsable y sube la prioridad, al 150 % al supervisor.
- **Política fotografiada en cada caso:** cambiar el acuerdo no altera los tickets en curso. Cuenta regresiva visible en cada caso.

Respuestas de calidad

- **Hilo como línea de tiempo:** respuestas al cliente, notas internas, adjuntos con visor en línea y cambios de estado.

- **Respuestas guardadas** con variables resueltas en el servidor, macros y búsqueda de artículos de ayuda desde el ticket.
- **Cierre guiado** con motivo, nota y evidencia; resolver, cerrar y reabrir quedan registrados.
- **Soporte facturable:** cotización o factura rellena desde el ticket, vinculada en ambos sentidos.

Conversaciones y autoservicio

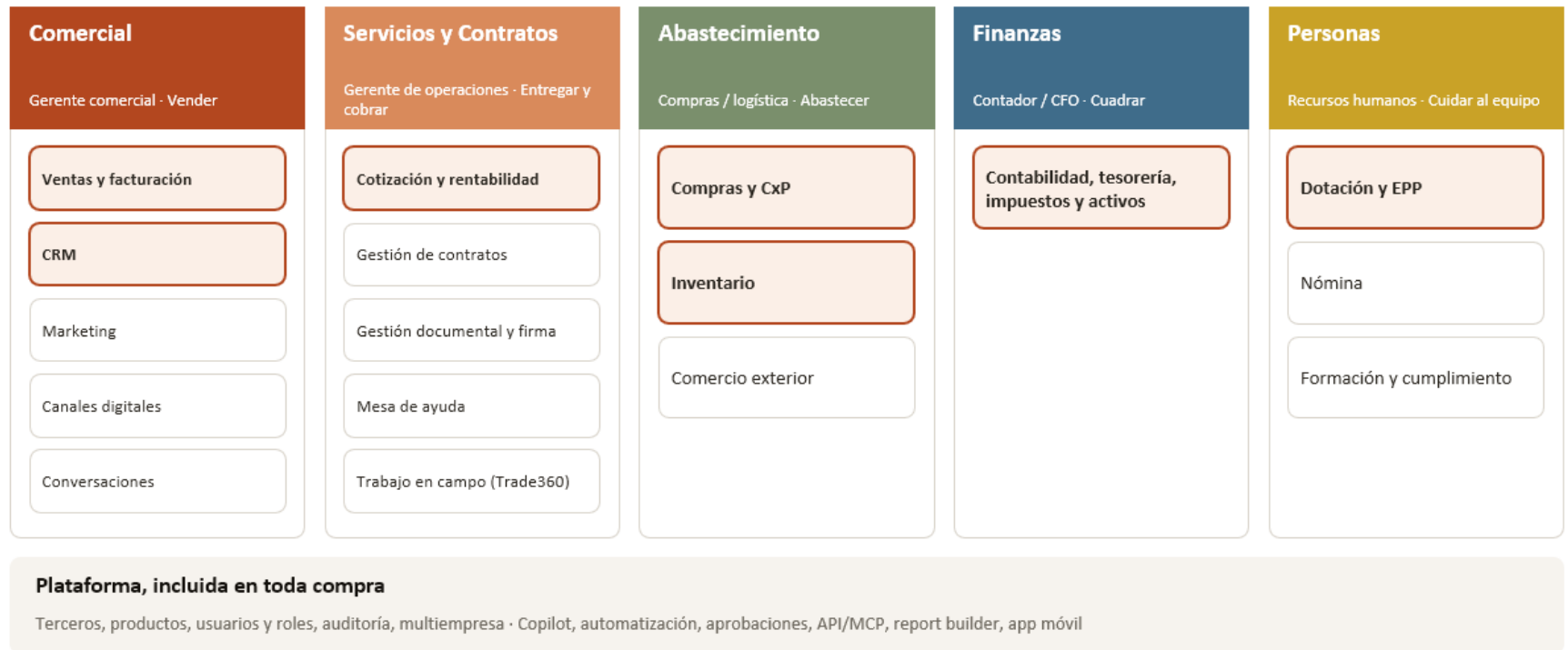
- **Bandeja omnicanal** de WhatsApp (API oficial de Meta, con plantillas aprobadas), Messenger, SMS y chat web propio.
- **Contexto del cliente** en la conversación y conversión a ticket o prospecto con un clic.
- **Llamadas con un clic** registradas en la ficha del cliente.
- **Base de conocimiento** pública con su marca, categorías, artículos y votos de utilidad.
- **Asistente del chat web** que responde solo desde los artículos publicados y pasa a un humano antes que inventar.
- **Reseñas:** al resolver un caso se pide calificación; una calificación baja abre un formulario privado que crea un ticket.

Integración y condiciones

- **Mismo embudo, tablero y automatización del CRM**, con contactos, terceros, facturación, contratos y gestión documental compartidos.
- **Automatización** de creación, cambio de estado y vencimiento de tickets, y auditoría de cada mensaje y escalamiento. WhatsApp, SMS y telefonía se conectan con la cuenta de la empresa en Meta y Twilio.

Soporte y Mesa de Ayuda es un módulo de OpenBusiness

Solicita detalles de los demás módulos con tu Asesor Comercial.



Módulos resaltados = nivel Esencial de la suite; los demás completan el nivel Completo.