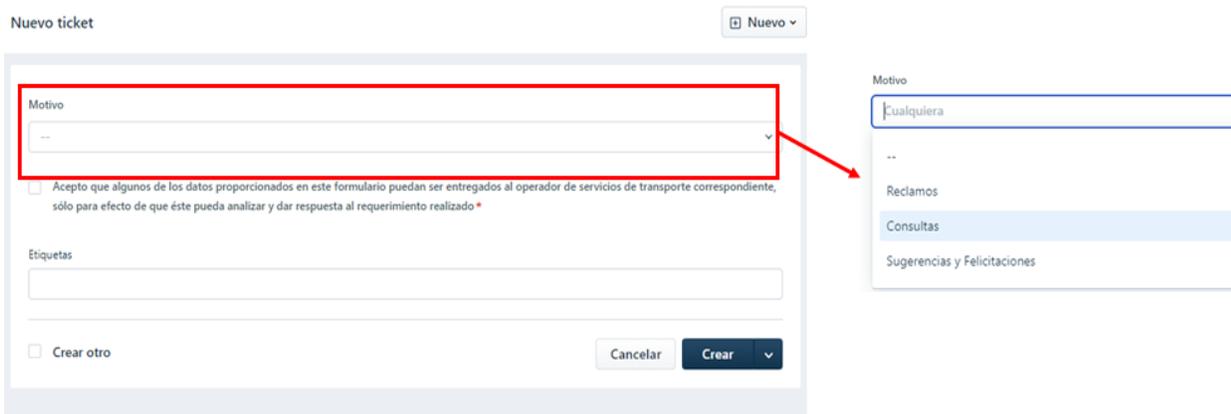


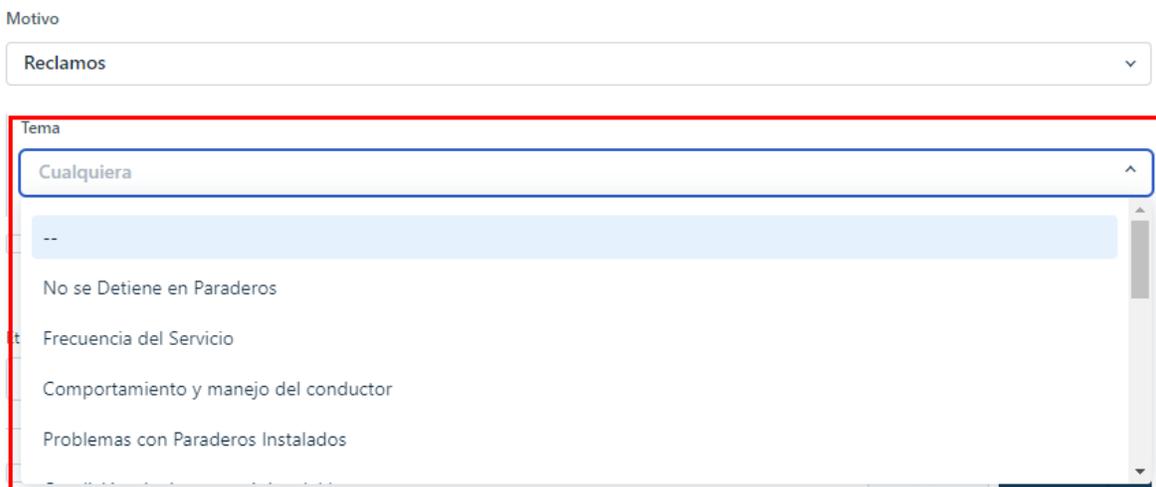
- presionar la opción Nuevo ticket



Se desplegará la siguiente pantalla donde se debe seleccionar el motivo del requerimiento



Una vez seleccionado el Motivo (para este ejemplo Reclamo), se despliegan los distintos Temas en donde se debe seleccionar el que corresponde según los datos entregados por el usuario en el paso



Ejemplo Motivo Reclamo Tema No se detiene en Paraderos

Motivo

Reclamos

Tema

No se Detiene en Paraderos

Se comienza a completar la información:

- Código de parada
- Fecha del Incidente
- Hora y minuto del incidente
- Lugar del Incidente (dejar misma información de parada que se ingresó. Verificar en red)
- Placa patente (validar letra por letra que está correcta, si no alcanzó a ver patente dejar patente genérica TR2022 y justificar su falta en las observaciones)
- N° de Servicio, verificar que recorrido se detenga en el código de parada que informamos.
- Comuna del Incidente, validar en check list con código de parada

Código paradero

PD18

Fecha del Incidente

03 oct., 2022

Hora del Incidente

15

Minuto del Incidente

10

Lugar del Incidente

Av. Pedro de Valdivia / esq. Avenida Quilín

Placa Patente

FLXT21

N° Servicio

D14

Comuna Incidente

Macul

Definición

En la descripción relatamos el incidente que nos informa el usuario

- Siempre poner nuestras iniciales, comenzando el reclamo
- Informar cuánto tiempo lleva esperando el servicio
- Justificar todo dato faltante que usuario no recuerde o que el usuario no desee entregar
- Relatar el incidente sin faltas ortográficas y que el mensaje sea comprensible.

Descripción *

SN; Usuario informa que bus no se detuvo en la parada. Esta esperando más de 15 minutos.
Se utiliza patente genérica porque usuario no alcanzó a tomar nota de la placa patente.

B I U A: ☰ ☷ ¶: 🔗 📎 📅 {} ✂ 🗑

A 🖋 📎 📅 📖

Ingresar datos de contacto, todo dato faltante dejarlo en la descripción del reclamo.

El correo es fundamental para entregar respuesta del requerimiento.

Contacto *

mandalorian@gmail.com

[Añadir nuevo contacto](#) | [Añadir Cc](#)

Nombre

Susana

Apellido

Navarrete

RUT

16278255-k

Género

Femenino

Comuna de Residencia

La Florida

Prefijo

09

Teléfono

54489265

Acepto que algunos de los datos proporcionados en este formulario puedan ser entregados al operador de servicios de transporte correspondiente, sólo para efecto de que éste pueda analizar y dar respuesta al requerimiento realizado *

Seleccionar la opción de Aceptación de datos y luego Crear.

Acepto que algunos de los datos proporcionados en este formulario puedan ser entregados al operador de servicios de transporte correspondiente, sólo para efecto de que éste pueda analizar y dar respuesta al requerimiento realizado *

Etiquetas

Crear otro

Cancelar

Crear

Ticket Creado, entregar número de ticket a usuario e informar según sea el caso.

- Resolución de Reclamos 20 días hábiles
- Resolución de Consultas 05 días hábiles

Todos los tickets > 20709

Ticket creado

Nuevo

Atención Centros de Llamados - 20709
Creado por Marisel González

P Paloma informado vía teléfono
hace unos segundos

PRUEBA CC. Usuario reclama que el centro de atención estaba muy sucio y que lo atendieron mal.

Abierto

- VENCIMIENTO DE LA PRIMERA RESPUESTA
por lun., 08 nov. 2021, 01:18 PM
- RESOLUCIÓN PENDIENTE
por jue., 11 nov. 2021, 01:18 PM

Por último volver a BP tipificar Ingresado a Fresh Desk y dejar número de reclamo

