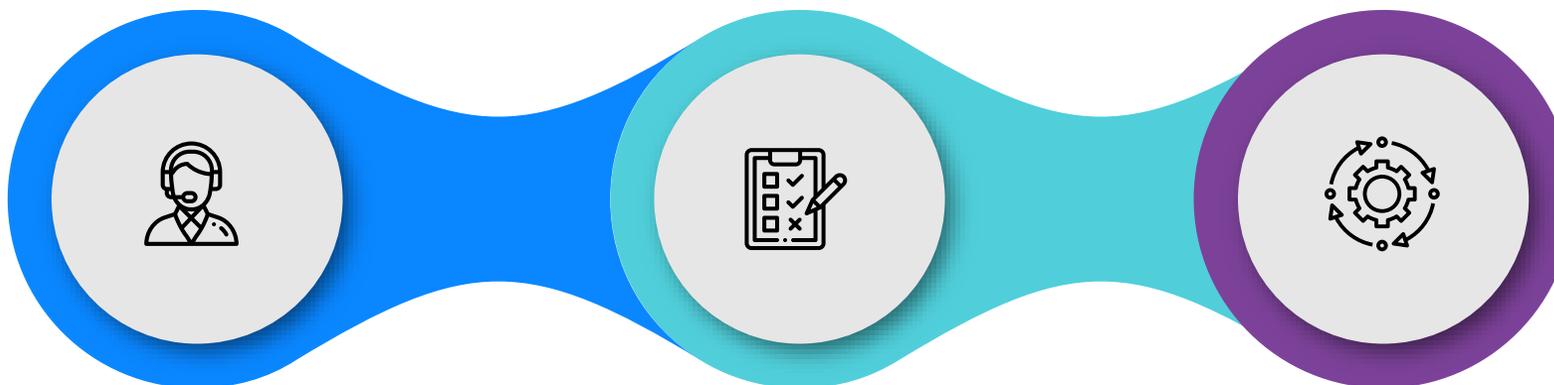


Cambios en Soporte

Mejoras en la capacidad de respuesta del soporte técnico y de contenido y el tiempo de resolución de los casos



1. Estados de los casos

Sintéticos y Claros

2. Reducción de casos

Revisión de manera distinta, permite una capacidad de respuesta continua

3. Mejoras de Proceso

Chat (en inglés por el momento) y más

¿Cómo seremos más resolutivos?

1

Reduciendo las colas de casos para incrementar la capacidad de respuesta, transfiriendo casos antiguos para revisión y evaluación.

Manteniendo así niveles razonables de manejo de casos conforme avanza el tiempo.

2

Análisis intenso de los casos transferidos para investigarlos y cerrarlos de manera efectiva durante los próximos meses.

Todavía relevante?

1 causa > varios casos

Se puede resolver pronto?



¿Qué cambia?

A partir del 18 Septiembre 2022:

Estado de los casos: se reduce la nomenclatura que llevaba a confusión así como también se acorta el período de respuesta

- **Casos cerrados** se pueden clonar fácilmente.
- **Pending Customer Input:** 14 días para responder con más información; Recordatorio a los 7 días
- **Pending Customer Testing:** permite 3 meses de revisión; Recordatorio a los 45 días
- **Pending Work Plan:** desaparece, los casos que no cumplan el plan de trabajo se cerrarán
- **Pending Product Review:** desaparece; se van a quedar en In-progress mientras consultamos con product management

Estos cambios no son retroactivos y no afectan a los casos que ya estuvieran abiertos.

Para más información: [Support Response and Time to Resolve Initiative –FAQ](#)