

# Guía del cliente

## Transición del servicio de soporte Portal eRequest de Wisetech Global.

### Contenido

Guía del cliente.....	1
¿Qué es esto? & ¿Por qué cambiamos? .....	1
¿Qué supone este cambio? .....	2
Periodo de transición.....	2
¿Qué ocurre si quiero mantener el soporte actual?.....	2
Necesito que esta guía se envíe a otras personas de mi organización .....	2
¿Qué significa este cambio para nuestro negocio? .....	3
¿Cómo podemos aprender a utilizar este sistema?.....	5
¿Cuál es nuestro papel en este proceso de transición? .....	5
¿Con quién puedo hablar para escalar cualquier duda? .....	5
¿Próximos pasos? .....	6

**Objetivo:** Esta guía se facilita para brindar orientación y contexto para la próxima transición al uso del Portal eRequest como herramienta principal de soporte.

## ¿Qué es esto? & ¿Por qué cambiamos?

Para reducir los tiempos de respuesta de los tickets mediante una mayor eficiencia y una asistencia a escala (basada en prioridades/criticidad), Taric WTG está pasando al sistema basado en la web de WiseTech Global, denominado "eRequest Management Portal".

Este portal permite a los clientes plantear y gestionar de forma centralizada todas las consultas de soporte de productos, normativa, servicios OEA, etc., y ofrece la posibilidad de que esas

solicitudes se dirijan automáticamente al equipo de atención al cliente más adecuado para ofrecerle una respuesta óptima. Dispondrá de un acceso permanente al portal eRequest para revisar el estado de las solicitudes en cualquier momento, 24 horas al día y 7 días a la semana, sin necesidad de llamar por teléfono o enviar un correo electrónico para obtener una actualización del estado.

Nuestro objetivo es capacitar a su equipo para que sea más autosuficiente y tenga los conocimientos necesarios para sacar el máximo provecho de su software.

## ¿Qué supone este cambio?

El Sistema “eRequest” reemplazará el sistema de atención al cliente existente en la actualidad a partir del próximo **10 de octubre**. Todas las solicitudes deberán llevarse a cabo en esta plataforma y ya no podrá realizarse consultas a través de otros medios, incluyendo el correo electrónico y las llamadas telefónicas.

## Periodo de transición

Se ha previsto un periodo de transición de diez días en el servicio para facilitar su adaptación al nuevo entorno de soporte. Durante este periodo, debe tener en cuenta que, cualquier consulta que envíe utilizando los canales de contacto actuales será trasladada por el equipo de Taric a un ticket en el Portal “eRequest”. Esto implica que usted recibirá un correo electrónico automático desde el Portal eRequest ([support@wisetechglobal.com](mailto:support@wisetechglobal.com)) indicando el número de eRequest asignado.

Nuestro equipo enviará más información en los próximos días respecto a cómo acceder al Portal eRequest y cumplimentar sus consultas.

## ¿Qué ocurre si quiero mantener el soporte actual?

Los distintos equipos de atención al cliente de Taric empezarán a utilizar el Portal eRequest y gestionar todas las consultas a clientes a partir del **10 de octubre**. No se gestionarán los tickets a través de otro medio. La gestión de las consultas a través del Portal eRequest permitirá que estas resuelvan con más agilidad, por ello solicitamos su apoyo en este cambio facilitando la implantación de estos procesos en su compañía.

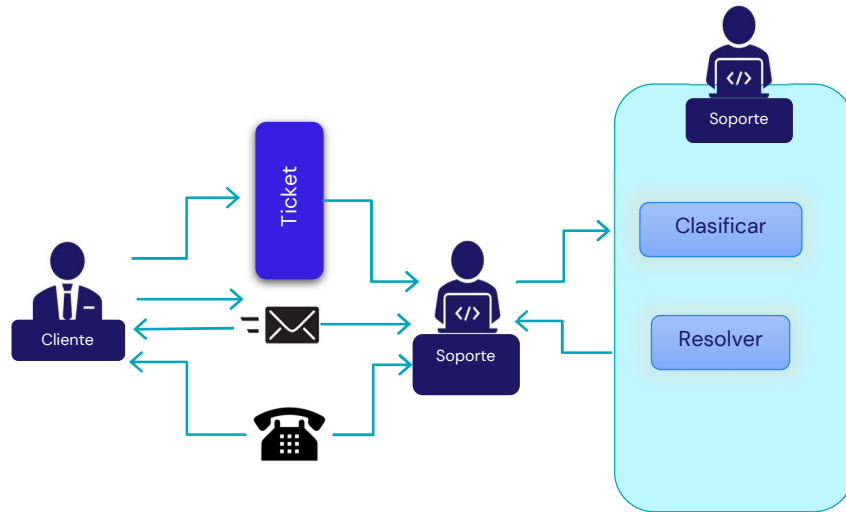
## Necesito que esta guía se envíe a otras personas de mi organización

Si alguna persona de su organización debe recibir esta guía o correos electrónicos de seguimiento, por favor envíe un correo electrónico a [comercial@taric.es](mailto:comercial@taric.es) con los datos de contacto (nombre, apellidos y correo electrónico) y se agregará a la lista de distribución de las futuras comunicaciones. Esta guía puede reenviarse sin restricciones.

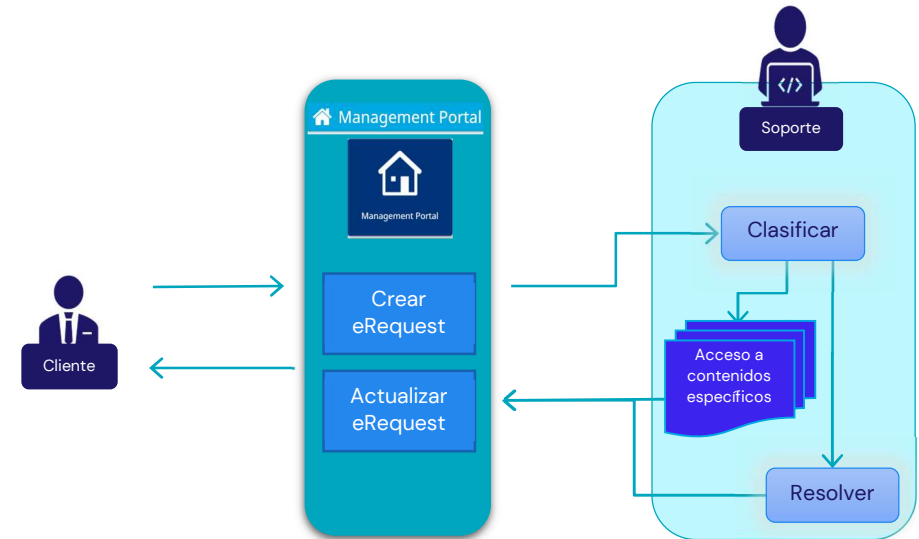
## ¿Qué significa este cambio para nuestro negocio?

<p><b>1. Tickets de nueva creación</b></p>	<p>Todas las solicitudes de soporte deberán registrarse en el Portal eRequest desde el <b>10 de octubre</b>.</p> <p>El Portal eRequest es una plataforma web de uso intuitivo. Junto a esta guía se adjuntan instrucciones detalladas sobre el uso de la plataforma.</p> <p>Una vez que se ha generado un eRequest, recibirá un correo electrónico automático enviado directamente desde el portal eRequest (<a href="mailto:support@wisetechglobal.com">support@wisetechglobal.com</a>) indicando el número asignado a su consulta en la plataforma. Este número es crucial para realizar seguimiento de su consulta en el portal y/o incluir cualquier información adicional o incluso adjuntos en el propio eRequest. A través del Portal, se puede trazar toda la actividad generada por las distintas partes relacionadas con el eRequest.</p> <p>Habrà un periodo de transición de diez días en el que se dotará de apoyo para el registro de solicitudes en la plataforma. Este aspecto se recordará a través del correo electrónico.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recibirá un correo electrónico automático de confirmación desde el Portal (<a href="mailto:support@wisetechglobal.com">support@wisetechglobal.com</a>).</li> <li>Registre el próximo eRequest través del portal.</li> </ol> <p>No obstante, tenga en cuenta que este aspecto ralentizará el tiempo de respuesta a su consulta y de resolución del ticket, por lo que es recomendable comenzar a usar el portal desde el principio.</p> <p>Después de diez días, las consultas enviadas a través de los canales existentes en la actualidad ya no se atenderán.</p>
<p><b>2. Tickets abiertos</b></p>	<p>Algunas consultas abiertas en la actualidad se trasladarán como "ticket" al Portal eRequest. Como resultado, recibirá un correo electrónico automático de confirmación desde el Portal (desde <a href="mailto:support@wisetechglobal.com">support@wisetechglobal.com</a>). Todas las comunicaciones futuras se realizarán a través del Portal.</p>
<p><b>3. Seguimiento de su equipo de soporte</b></p>	<p>Todas las comunicaciones de su equipo de soporte con respecto a su ticket se realizarán a través del Portal eRequest. Asimismo, también recibirá una notificación por correo electrónico. Tenga en cuenta que no se enviarán ni aceptarán correos electrónicos independientes.</p>
<p><b>4. Actualización de tickets</b></p>	<p>Le solicitamos que responda a nuestro correo electrónico de confirmación de ticket para cualquier comunicación posterior relacionada con su consulta. Esto asegurará que cualquier comunicación futura se agregue inmediatamente al ticket correspondiente en el sistema eRequest. De esta forma, nuestro equipo de soporte podrá actuar de la manera más eficiente.</p> <p>Tenga en cuenta que no se enviarán ni aceptarán correos electrónicos independientes.</p>

Servicio de soporte actual



Servicio de soporte global eRequest Wisetech



Self-service: el cliente puede acceder a contenido para resolver sus consultas

El Cliente tiene la capacidad de realizar seguimiento de sus consultas, actuales e históricas

Los tickets se registran a través del Portal, no por teléfono ni por correo electrónico

Como cliente, recopilará la información sobre una consulta y la registrará directamente en el portal eRequest adjuntando capturas de pantalla, datos y pasos llevados a cabo que permitirán al equipo de Soporte identificar los problemas y resolverlos lo más rápido posible.

## ¿Cómo podemos aprender a utilizar este sistema?

En esta guía se aportan diversas instrucciones y procedimientos a seguir. Estos documentos se encuentran separados y son independientes, lo que permite que puedan ser incluidos en cualquier formación interna o procesos de incorporación que la empresa pueda tener.

1. **Portal eRequest** – Instrucciones de uso del Portal eRequest para clientes.
2. **Acceso por parte del usuario** – Los empleados de su empresa que vayan a registrar tickets en eRequest necesitarán tener acceso al Portal.
  - a. Para la transición inicial, se llevará a cabo una carga de los usuarios a registrar de su empresa por nuestra parte. Estos usuarios recibirán un correo electrónico con un enlace para iniciar sesión y restablecer su contraseña. Este enlace caduca a las 24 horas, por lo que es fundamental que todos los usuarios sean conscientes de la recepción de este correo electrónico y procedan a cambiar la contraseña. El correo electrónico provendrá de [support@wisetechglobal.com](mailto:support@wisetechglobal.com).
  - b. Las instrucciones sobre cómo organizar el acceso para los nuevos usuarios se enviará de forma separada.

## ¿Cuál es nuestro papel en este proceso de transición?

1. Simplemente asegúrese de que sus usuarios obtengan acceso del Portal eRequest tan pronto como reciban el correo electrónico de notificación.
2. Asegúrese de que sus usuarios comienzan a registrar todas las solicitudes a través del Portal eRequest lo antes posible, incluyendo los siguientes tipos de consultas:

Area	Producto	Criticidad	Modulo/Servicio
1. Soporte de aplicación	TRC	CR1 – CR9	Selecciona la aplicación relacionada
2. Solicitud de acceso para nuevos usuarios en el Portal	TRC	CR9	ERQ eRequest Solicitud de acceso

## ¿Con quién puedo hablar para escalar cualquier duda?

Si tiene alguna pregunta adicional, no dude en enviar un correo electrónico o llamar a [comercial@taric.es](mailto:comercial@taric.es)

## ¿Próximos pasos?

Identifique a los usuarios que deben tener acceso y envíenos sus datos de contacto.

Durante las dos próximas semanas, seguiremos informándoles sobre los distintos pasos de este proceso. Le recomendamos que siga las instrucciones. Esta transición es indispensable para continuar facilitándoles un servicio de alta calidad.