



Que ninguna solicitud interna se pierda en WhatsApp

SOPOR-TECH convierte lo que piden sus colaboradores en tickets con folio, responsable, plazo y rastro completo, en seis colas de atención: TI, mantenimiento, RRHH, marketing, finanzas y limpieza.

📍 Para empresas con áreas de servicio interno

- Grupos empresariales
- Oficinas corporativas
- Hoteles y clínicas
- Colegios y universidades
- Instituciones
- Empresas con varias sedes
- Áreas de TI
- Administración de edificios

LA MISIÓN

Que lo que se pide dentro de la empresa **tenga responsable, plazo y rastro**: nada se pierde, y se puede medir cuánto tarda cada área.

01

EL PROBLEMA

¿Por qué se pierden las solicitudes internas?

Cuando los pedidos llegan por mensajes sueltos, nadie sabe qué se pidió ni para cuándo.

Todo por chat

Las solicitudes se mezclan con otras conversaciones y se pierden.

Sin responsable claro

Nadie sabe quién tomó el pedido, así que a menudo nadie lo atiende.

Sin plazos

No hay fecha comprometida ni aviso cuando algo lleva demasiado tiempo.

Sin datos

No se puede medir cuánto tarda cada área ni dónde se acumula el trabajo.

Lo que no queda registrado no se puede cumplir ni mejorar.

DE LA SOLICITUD AL CIERRE EN 5 ESTADOS

1

Nuevo

El colaborador crea el ticket.

2

Asignado

Un agente de la cola lo toma.

3

En proceso

Se trabaja y se comenta.

4

Resuelto

Se registra la solución y costos.

5

Cerrado

El solicitante confirma, o reabre.





LA SOLUCIÓN · COLAS

02 **Seis áreas, cada una con sus datos**

Cada empresa activa las colas que necesita; cada cola pide los datos propios de su tipo de solicitud.

TI / Sistemas

- Soporte técnico, accesos y software
- Equipo afectado
- Si bloquea el trabajo

Mantenimiento de edificios

- Reparaciones y mobiliario
- Edificio y ubicación
- Si es riesgo de seguridad

Recursos Humanos

- Personal, constancias y prestaciones
- Empresa del grupo
- Tipo de trámite

Marketing

- Material publicitario y campañas
- Fecha límite
- Canal impreso o digital

Finanzas y Contabilidad

- Reembolsos, viáticos y anticipos
- Empresa del grupo
- Monto estimado

Limpieza

- Reclamos al proveedor del servicio
- Ubicación exacta
- Turno u horario

POR QUÉ SOPOR-TECH

03 **Plazos que se cumplen**

Cada ticket se compara con un plazo según su prioridad; si vence, se avisa.

1

Plazo por prioridad

Primera respuesta y resolución objetivo, desde 2 y 8 horas.

2

Cuatro roles

Solicitante, agente, supervisor de cola y administrador.

3

Escalamiento

El supervisor ve y reasigna lo vencido; aviso por correo.

4

Cada empresa aislada

Cada cliente ve solo sus datos; adjuntos con sesión iniciada.

PLANES

04 **Cotización a la medida**

El precio depende de las colas y usuarios de su empresa.

A LA MEDIDA

Según sus colas y usuarios

Cotizar

Escríbanos por WhatsApp

Elegimos juntos cuáles de las seis colas activar y damos de alta a su equipo.

Escríbanos y conversamos sus colas · WhatsApp +502 3177-6247

