

GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INCIDENTES

Ago-2025

Contenido

1. Introducción.....3

2. Pasos para levantar una incidencia3

3. Ejemplo de solicitud de levantamiento de incidencias5

4. Recomendaciones para evitar retrasos5

5. Conclusión6

GUÍA PARA EL LEVANTAMIENTO DE INCIDENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN MULTINIVEL

1. Introducción

Este manual te guía en el proceso de levantamiento de incidencias para garantizar una rápida y eficiente solución a problemas con el sistema de gestión multinivel de STS Group. Sigue estos sencillos pasos para asegurar que tu incidencia sea atendida de forma oportuna.

2. Pasos para levantar una incidencia



Paso 1: Enviar correo a info@grupo-sts.com

Envía un correo con la descripción detallada del incidente. **Incluye:**

- Descripción del problema.
- Capturas de pantalla del error.
- Pasos que realizaste hasta llegar al problema.

Paso 2: STS envía el tiempo estimado

STS responderá con el tiempo estimado en horas que tomará resolver el incidente.

Paso 3: Aprobación del CLIENTE

Revisa y **aprueba o rechaza** el tiempo propuesto por STS. Si rechazas, solicita una revisión.

Paso 4: Confirmación de horas

Si apruebas, las horas se descontarán de las horas de mantenimiento contratado. Debes confirmar esta operación.

Paso 5: STS inicia la atención

STS te notificará las fechas de inicio y finalización de la atención al incidente.

Paso 6: Confirmación de solución

STS notificará cuando el incidente esté solucionado. Tienes **24 horas** para revisar y confirmar la solución. Si no hay respuesta, el caso se cerrará.

3. Ejemplo de solicitud de levantamiento de incidencias

Ejemplo de correo:

Asunto: Incidencia en el módulo CRM.

Cuerpo del correo:

Hola equipo de STS Group,

Tengo una incidencia en el módulo de CRM en la opción "Historial Cliente" de nuestro sistema. Al ingresar al cliente "ALTAMIRANO SOPALO ERICK" con cédula XXXXXX, aparece un error que impide visualizar los datos completos del producto. A continuación, detallo los pasos para reproducir el problema:

1. Inicié sesión en el sistema.
2. Fui al módulo de CRM opción "Historial Cliente".
3. Busque con el nombre de la persona.
4. Al intentar visualizar la información, el sistema mostró solo parte de la información y el nombre del producto no se mostró.

Adjunto pantallas para que puedan verlo con más detalle.

Gracias por su pronta ayuda.

Saludos,

[Tu nombre]

4. Recomendaciones para evitar retrasos

Para asegurarte de que el proceso de levantamiento de incidencias sea eficiente, te recomendamos seguir estos consejos:

- **Sé claro y específico:** Describe el problema de forma detallada, indicando los módulos afectados y los pasos que seguiste.
- **Incluye capturas de pantalla:** Esto ayudará al equipo de STS a entender el error más rápidamente.

- **Evita enviar correos incompletos:** Si la descripción no es clara o faltan detalles, podríamos tardar más en diagnosticar el problema.
- **Revisa tu conexión a Internet antes de reportar:** Asegúrate de que tu problema no esté relacionado con una falla de red o de tu conexión a Internet.
- **Comunica con el personal adecuado:** Solo el personal de soporte técnico designado o el responsable encargado de la plataforma debe contactar con STS para reportar incidencias. Los usuarios finales deben dirigirse a su contacto interno.

5. Conclusión

Siguiendo este proceso paso a paso y aplicando las recomendaciones, podrás levantar tus incidencias de manera eficiente y asegurarte de que STS te ofrezca una solución rápida. No olvides que estamos aquí para ayudarte y queremos que tu experiencia con el sistema de gestión multinivel sea lo más fluida posible.

Para cualquier consulta adicional, no dudes en ponerte en contacto con nuestro equipo.