

4) Desarrollos:

- a. Agregar algún reporte
- b. Desarrollar una nueva funcionalidad
- c. Mejorar algún circuito

Las urgencias es el único caso en el que se puede llamar directo a soporte o enviar un whatsapp, preferentemente por el referente de la empresa, ya que se puede tratar de una falsa alarma o de un tema que ya está coordinado con él. Pero siempre se tiene que registrar en un ticket el evento, así que luego de llamar, se tiene que reportar.

Todos los otros niveles de importancia deberán ser reportados por ticket, ya sea por mail (donde le da un nivel de importancia medio) o a través de la página web (<https://netaudit.atlassian.net/>), donde podrán elegir el nivel de importancia máximo, y ahí atenderemos el ticket. Si el usuario necesita una llamada / whatsapp / zoom, o si nosotros lo requerimos, respondemos el ticket para hacerlo.

Los tickets se pueden iniciar, cerrar, reabrir, cancelar. Un ejemplo de cancelación es cuando el usuario duplica el mismo ticket en vez de seguir escribiendo en el ticket original.

A finde de mes, vamos a adjuntar un reporte de todo lo que paso en cuestión de tickets, así el referente de la empresa puede compartirlo. Tambien esta información de los tickets nos sirve para darle prioridad, ya que al pensar que un tema es chico y no requiere documentar, termina pasando que si requiere un poco de tiempo y la repetición de este tipo de casos, suma un tiempo considerable.

Este procedimiento es la primer versión y va a sufrir cambios, pero el objetivo es dar conocimiento sobre como trabajamos ahora asi ven porque lo hicimos.