Tykko v1.0 · Plan Institucional · Material de capacitación

Guía rápida para agentes

Lo esencial para atender tickets en Tykko. El manual completo está en tykko.cl/ayuda/manual-agente.

1. Ingresar

- Abre la dirección de tu organización: app.tykko.cl/<organizacion> (SLEP Talagante: app.tykko.cl/talagante).
- Entra con tu cuenta Microsoft institucional o con tu correo y contraseña. Si tu cuenta tiene segundo factor, escribe el código de tu aplicación autenticadora.
- La cuenta se bloquea por un tiempo tras varios intentos fallidos y en la consola la sesión se cierra tras 30 minutos sin actividad (valor inicial).
- Menús de la consola: **Bandeja**, **Nuevo ticket**, **Base de conocimiento** y **Novedades**; los supervisores y administradores ven además **Panel** y **Reportes**. La campana muestra tus notificaciones.

2. La bandeja

La bandeja organiza los tickets en vistas predefinidas:

Vista	Qué muestra
Mis tickets	Los tickets asignados a ti.
Sin asignar	Los tickets que aún no tienen agente.
De mis grupos	Los tickets de los grupos a los que perteneces.
Por vencer	Los tickets cuyo plazo de SLA superó el 75 %.
Vencidos	Los tickets con un plazo de SLA vencido.
Todos	Los tickets activos de toda la organización (supervisores y administradores).
Resueltos y cerrados	Los tickets que ya se resolvieron o cerraron.

El semáforo de cada ticket indica cómo va su plazo: **En plazo**, **Por vencer** (75 % o más), **Vencido** o **En pausa** (ticket en espera o resuelto).

3. Atender un ticket

1. Abre el ticket desde la bandeja. Si no tiene agente, asígnatelo en la tarjeta **Propiedades** y pulsa **Guardar cambios**.
2. Revisa la conversación, los adjuntos y el historial.
3. Responde al solicitante con una **respuesta pública** (le llega por correo con el número del ticket en el asunto, por ejemplo [TAL-000123]) o deja una **nota interna**, que solo ve el equipo.
4. Tu primera respuesta pública cumple el objetivo de primera respuesta del SLA. Si el ticket estaba Abierto, pasa a En curso.
5. Completa en **Propiedades** la categoría, la prioridad y la unidad si faltan, y pulsa **Guardar cambios**: hasta entonces quedan «Sin guardar» y **Descartar** los anula. Estos datos alimentan los reportes por unidad y comuna.

6. Cuando entregues la solución, pasa el ticket a **Resuelto**. El solicitante recibe un correo y puede responder para reabrirlo.

4. Estados

Estado inicial	Qué significa
Abierto	Ticket recién creado o reabierto, pendiente de atención.
En curso	El equipo está trabajando en la solicitud.
En espera	Se espera información del solicitante o de un tercero. El reloj del SLA se pausa.
Resuelto	Se entregó una solución. Pasa a cerrado en forma automática a los 3 días hábiles.
Cerrado	Atención terminada. Si el solicitante responde dentro de 7 días desde la resolución, el ticket se reabre; después, su respuesta crea un ticket nuevo vinculado.

Usa **En espera** solo cuando esperas información del solicitante o de un tercero: el reloj del SLA se detiene. Si el solicitante responde, el ticket vuelve a En curso.

5. SLA y alertas

Valores iniciales de la política de SLA, en horas hábiles:

Prioridad	Primera respuesta	Resolución
Crítica	1 hora	4 horas
Alta	2 horas	8 horas
Media	4 horas	24 horas
Baja	8 horas	40 horas

- Una revisión automática cada 5 minutos avisa al **agente asignado** (o a su grupo, si no tiene agente) al 75 % del plazo y al **supervisor** cuando vence, por correo y en la campana.
- Revisa las vistas **Por vencer** y **Vencidos** al comenzar y al terminar el día.

6. Otras acciones frecuentes

Solicitud por teléfono o en persona	Crea el ticket en **Nuevo ticket** a nombre del solicitante. Queda con el canal «Creado por agente» y el solicitante recibe el acuse con el número.
Reportes duplicados	Fusiona los duplicados en un ticket principal; las respuestas posteriores a un duplicado llegan al principal.
Problemas relacionados	Vincula los tickets (por ejemplo, el mismo corte de red en dos establecimientos).
Respuesta conocida	Inserta un artículo de la base de conocimiento en tu respuesta. Si el problema se repite, redacta un artículo nuevo.

Reapertura	Si el solicitante responde dentro de 7 días desde la resolución, el ticket se reabre solo; después, se crea un ticket nuevo vinculado.
Cierre	Los tickets resueltos se cierran solos a los 3 días hábiles.

7. Para supervisores

- **Vista Todos** y reasignación de cualquier ticket.
- **Panel** en tiempo real: abiertos, sin asignar, por vencer y vencidos; tickets por estado, por agente y por unidad; tendencia de 30 días.
- **Reportes** con filtros por fechas, unidad, comuna, categoría, prioridad, grupo y agente. El botón **Exportar reporte** genera un archivo con todas las secciones, en CSV o XLSX.
- **Exportación de tickets** filtrados a CSV (abre en Excel en español) y a JSON con mensajes e historial.

8. Buenas prácticas

- Atiende primero lo que vence antes: revisa **Por vencer**.
- Mantén el estado al día; el panel y los reportes dependen de él.
- Coordina con notas internas, no por fuera de la plataforma: así todo queda en el historial.
- No pidas ni registres datos personales que no sean necesarios para resolver la solicitud.

> **¿Dudas?** Consulta el manual del agente o pregunta al administrador de tu organización. Los administradores pueden escribir al soporte de Plutonia SpA: soporte@entrada.tykko.cl, días hábiles, de 9:00 a 18:00 (hora de Chile).