



Service Desk

19/04/2023

Agenda



- 1 Ciclo de Vida del Ticket

- 2 Creación de Tickets OTRS

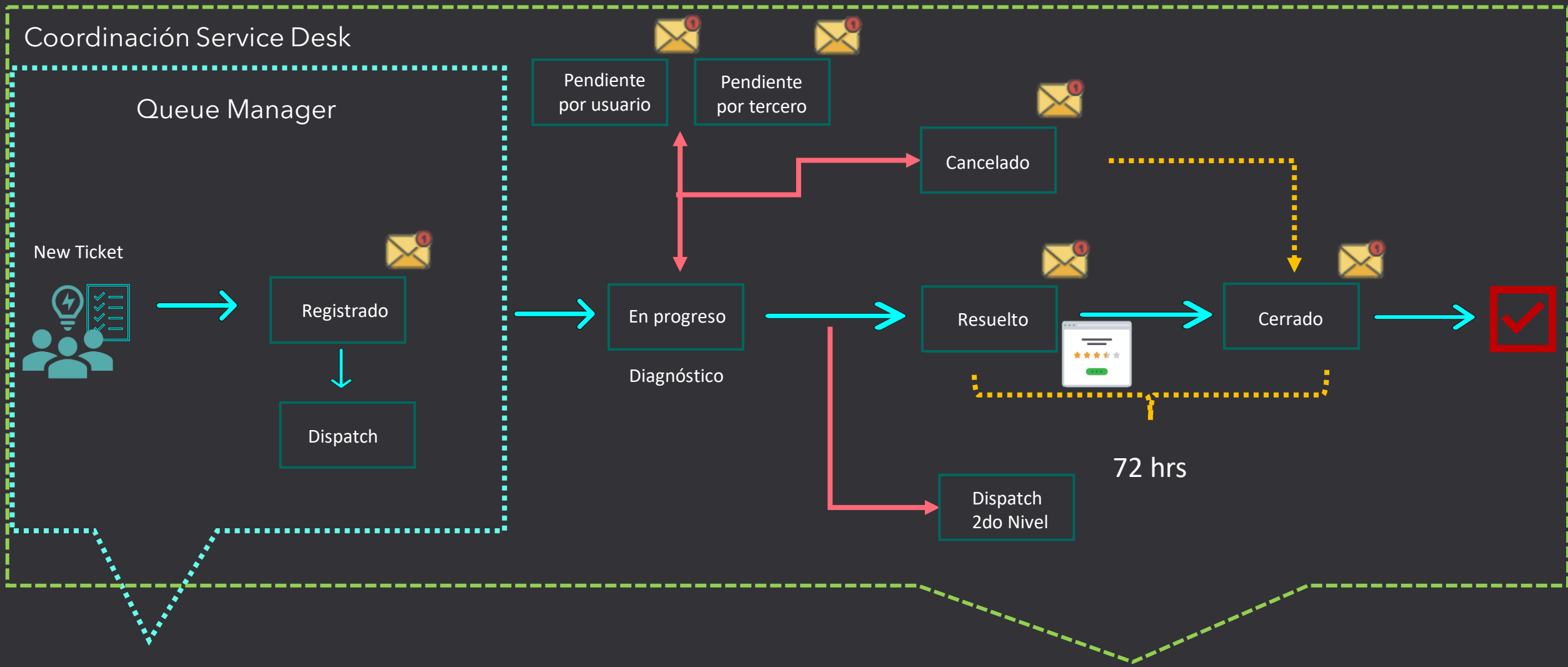
- 3 Datos Mínimos Requeridos

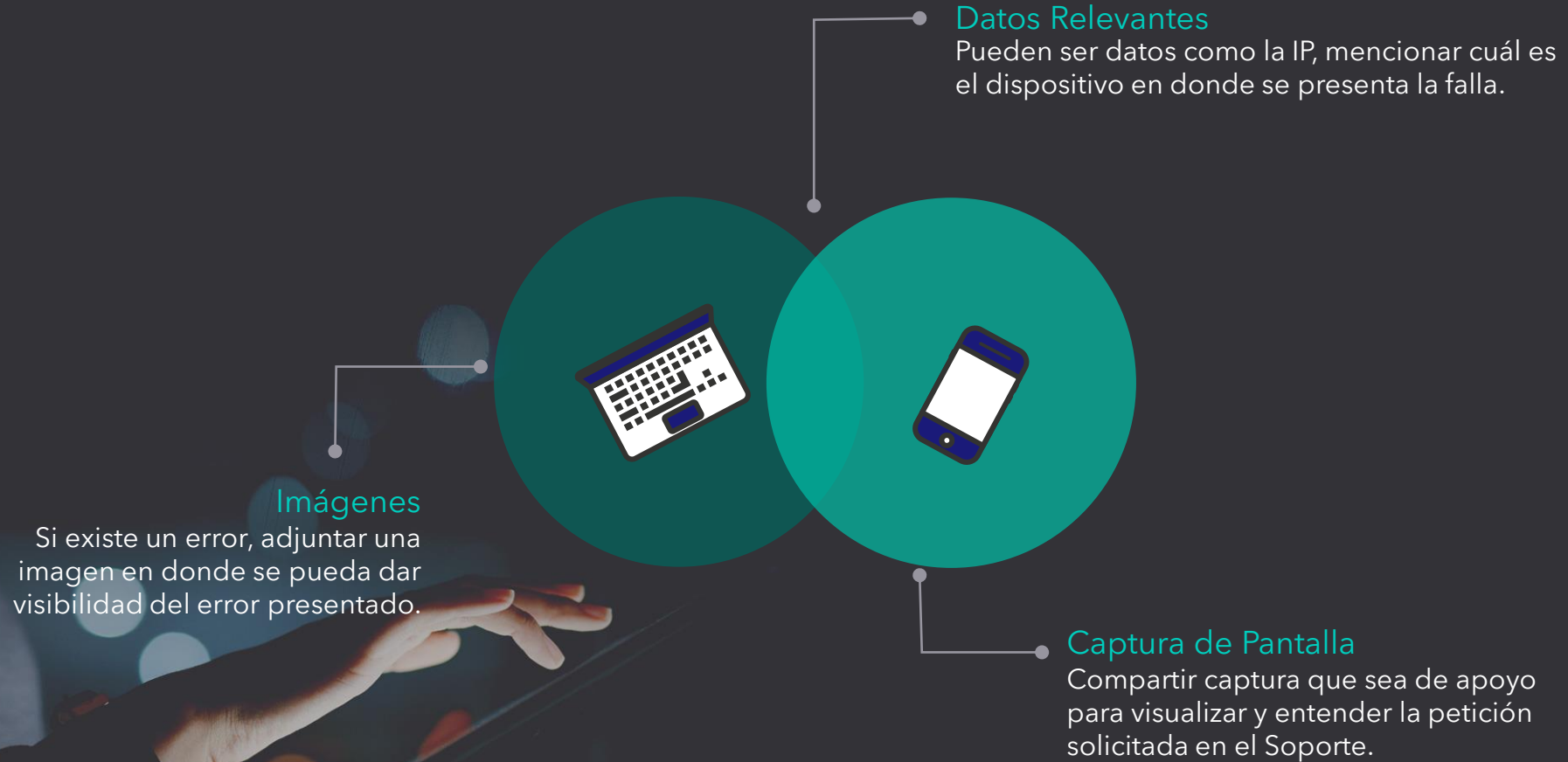
- 4 Encuesta de Satisfacción

- 5 Service Desk Experience

- 6 Q&A

Ciclo de vida ticket - OTRS





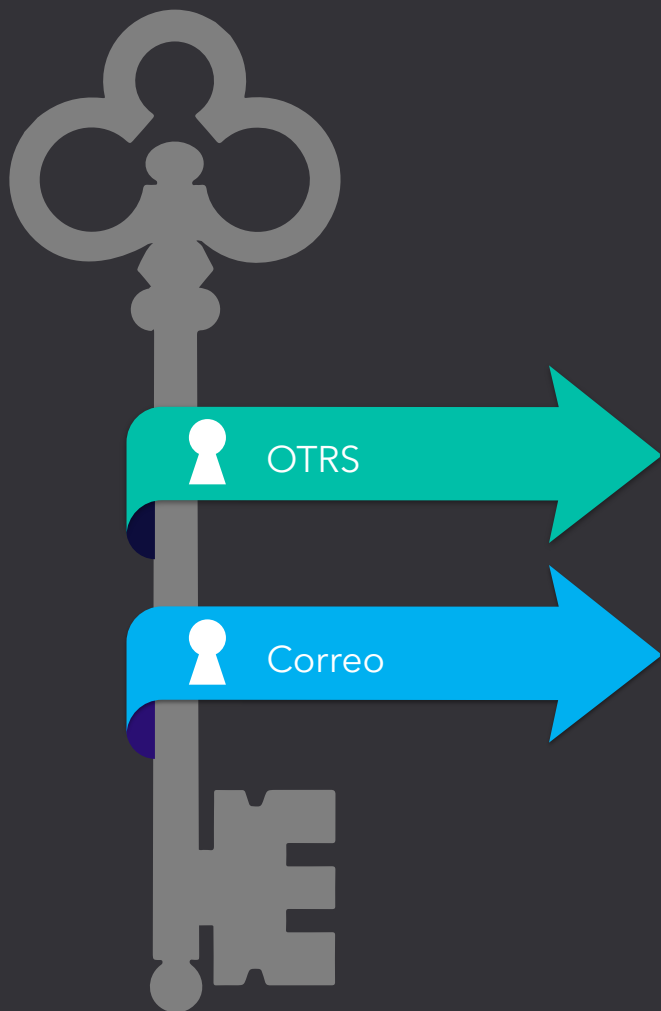
Creación de Ticket en OTRS

Reporte de Incidencias

Durante la operación diaria de un conjunto surgen incidentes o requerimientos en distintas áreas, que necesitan de apoyo por parte de personal del corporativo.

Para recibir ayuda del Corporativo, el conjunto cuenta con una aplicación electrónica llamada "OTRS", en la cual se envía un soporte y se espera una solución.

<https://otrs.cinepoliscorporativo.com.mx/OTRSCinepolis/Account/Login>



Retroalimentación esperada

Al cierre del ticket OTRS envía un correo en donde invita a contestar la encuesta de satisfacción.



Envío de correo masivo del remitente softtek_lfd@Cinepolis.com con el título, "*¡Tu opinión es importante para nosotros!*"



Esta información es de apoyo para la detección de nuestras áreas de oportunidad y con ellos, podemos otorgar un seguimiento puntual con la intención de mejorar la experiencia del usuario respecto al área de TI.

Encuesta OTRS



[SPAM] Encuesta de satisfacción Cinépolis / Cinépolis Satisfaction Survey / Pesquisa de Satisfação Cinépolis

helpdeskOTRS_AWS@cinépolis.com.mx
To Laura Fabiola Juárez Durán

☺ Reply ↶ Reply All → Forward 📧 ⋮
Fri 3/17/2023 11:03 AM

ⓘ This message was sent with Low importance.
If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

🌐 Translate message to: English | Never translate from: Portuguese (Brazil) | Translation preferences

EXTERNAL EMAIL: Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.

Estimado usuario / Dear user / Prezado usuário

Tú opinión es muy importante / Your opinion is very important / Sua opinião é muito importante

Da clic en el siguiente enlace / Click on the following link / Clique no link abaixo

<https://otrshelpdesk.cinepoliscorporativo.com.mx/otrs/public.pl?Action=PublicSurvey;PublicSurveyKey=b2f69b8580cc1bdef7c64a3fed028fd1>

Solicitamos de su apoyo respondiendo nuestra encuesta de satisfacción en relación a su ticket número **00550366 -Asignar a Jaime Alfonso Rodríguez Sandoval**

Please answer the following satisfaction survey regarding your ticket number **00550366 -Asignar a Jaime Alfonso Rodríguez Sandoval**

Solicitamos seu apoio respondendo nossa pesquisa de satisfação com relação ao número do chamado **00550366 -Asignar a Jaime Alfonso Rodríguez Sandoval**

¡Gracias por permitirnos seguir mejorando para tí! / Thank you for helping us to continue improving our support for you! / Obrigado por nos permitir continuar melhorando para você!

Sinceramente: / Sincerely: / Obrigado antecipadamente por seu apoio:

Mis Tickets / My Tickets / Meu Chamados **cinépolis**

Encuesta: Encuesta de satisfacción Cinépolis

Ticket
Ticket#00550366 — Asignar a Jaime Alfonso Rodríguez Sandoval

Introducción
Encuesta de satisfacción Cinépolis / Cinépolis Satisfaction Survey / Pesquisa de Satisfação Cinépolis
Recuerda tomar en cuenta "1" como el valor mas bajo y "5" como valor mas alto. / Remember to take "1" as the lowest value and "5" as the highest value. / Lembre-se de tomar "1" como o valor mais baixo e "5" como o valor mais alto.

Por favor conteste estas preguntas:

* ¿Qué tan satisfecho está con el servicio que recibió para la resolución de su solicitud? / How satisfied are you with the service you received for the resolution of your request? / Qual é a sua satisfação com o serviço que você recebeu para a resolução

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¡Tu opinion es importante para nosotros!

Encuesta Forms



¡Tu opinión es importante para nosotros!



Agente Softtek LFJD <softtek_lfjd@cinépolis.com>
To Laura Fabiola Juárez Durán

☺ Reply Reply All Forward 📧 ⋮

Mon 4/17/2023 5:33 PM

EXTERNAL EMAIL: Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.

Buena tarde, estimado **Softtek**

¡Tu opinión es importante para nosotros!

Con el objetivo de conocer tu opinión sobre nuestro servicio, te pedimos nos regales un minuto para responder la siguiente encuesta.

Te invitamos a que contestes la siguiente encuesta con referencia a la siguiente información:

Ticket: 1

Título: Test Ene: 2,482 encuestas enviadas

Por favor da clic [AQUÍ](#)



cinépolis

Encuesta de Satisfacción Abril- Mesa de Ayuda

Tú Opinión es muy importante para nosotros y por ello, queremos saber cómo percibes los servicios que ofrecemos para ti.

¡Gracias por permitirnos seguir mejorando para ti!

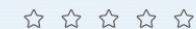
Hola, Agente Softtek. Cuando envíe este formulario, el propietario verá su nombre y dirección de correo electrónico.

* Obligatorio

1. Ingrese el número de soporte con el que atendimos su solicitud *

Escriba su respuesta

2. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio que recibió para la resolución de su solicitud? *



3. ¿Le pareció adecuado el tiempo de espera antes del primer contacto por uno de nuestros agentes? *

Service Desk Experience



+1.3 Million
Contacts

150+
Service Desk Agents

~30%
Cost reduction

+4
Multi Language Support

+120,000
Supported End users

+20
Customers

Service Desk Capabilities

- SPOC for all IT Services
- Outage Event Coordination
- Online Service Status Visibility
- Real time SLA and KPI Dashboards.
- Shift to left Initiatives
- Access Management
- Virtual Assistant & Chatbots
- Automation Artifacts

Coverage

+10
Countries



Improvements & Innovation

Password Reset Automation

Access Automation Request

Shift to left initiatives

Service Desk



L2/L3 Repetitive
Tasks

Increase Self-Service Capabilities

NLP Virtual Assistant

Value

>90%

Customer Satisfaction (VOC)

>80%

Increased First Level Resolution

<30 sec

Speed of answer

<8%

Abandon Rate

+20%

Target Automation

>10%

Y-O-Y Efficiency

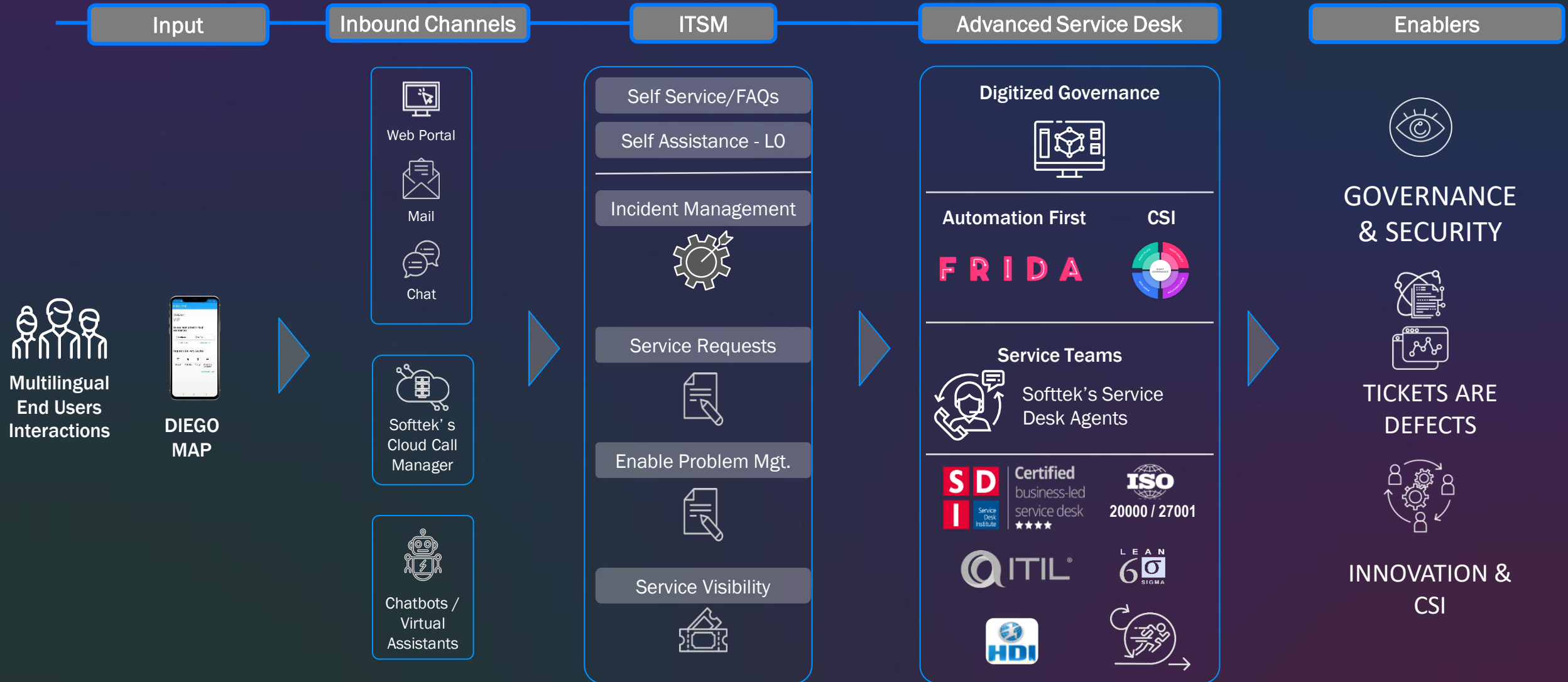


Technology

End User Clients corporativos Softtek S.A. de C.V. 2021 | Internal



Service Desk Support Model



Single Point of Contact for Governance Environment

Q&A

¡Gracias!