

Seguimos conectando **CON VOS**

a través del Portal de
Clientes Softland



Agenda

- Sistema Gestión de Partes ahora Portal de Clientes/Zendesk
- Transición de Sistema Gestión de Partes a Portal de Clientes/Zendesk
- Cómo lo haremos
- Documentos de apoyo
- Para recordar



Sistema Gestión de Partes
(Portal Cliente)

ahora

Portal de Clientes
Softland
(Zendesk)

Objetivo del proyecto

Como parte de nuestro proceso de innovación y mejora continua, este proyecto tiene como propósito optimizar la atención a nuestros clientes mediante la integración de los diferentes canales de comunicación, gestión y autoservicio en una sola plataforma basada en Zendesk, **permitiendo una experiencia más centralizada, ágil, trazable y eficiente.**

Esta evolución busca fortalecer la relación con el cliente a través de una herramienta que no solo facilite la gestión de solicitudes, sino que también permita una operación más conectada entre áreas, con mayor visibilidad de la información, mejor seguimiento de los casos y acceso centralizado a contenidos, noticias, capacitaciones, eventos, descargas y conocimiento.

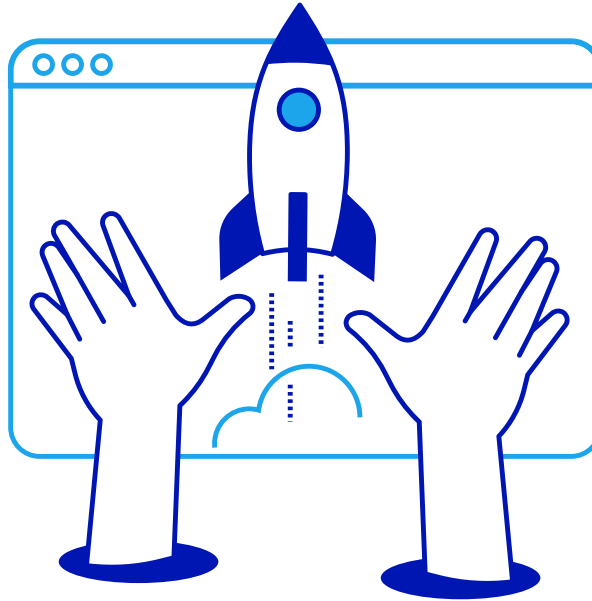


Con esta iniciativa se habilita:

- ✓ **Administración y gestión de solicitudes** a través de correo electrónico, formularios y chatbot con **SoflA, nuestra asistente virtual**.
- ✓ **Escalamiento y trazabilidad integral de las gestiones realizadas por todas las áreas**, tanto en la interacción con el cliente como en los procesos soportados por herramientas internas.
- ✓ **Seguimiento de incidentes y/o casos por correo electrónico**, con posibilidad de incluir copia a más de un usuario.
- ✓ **Mensajes y alertas automáticas** de acuerdo con el estado del caso y/o el grupo responsable.
- ✓ **Integraciones con ERP y DevOps**, permitiendo una gestión más conectada y eficiente.
- ✓ **Perfiles de acceso orientados al conocimiento y la gestión**.
- ✓ **Métricas de cliente**, para analizar el comportamiento, la atención y la experiencia del servicio.
- ✓ **Métricas de equipo**, que permitan dar visibilidad a la operación y apoyar la toma de decisiones.
- ✓ **Información detallada y trazable** sobre solicitudes, incidentes, estados, tiempos y acciones realizadas.

Con esta iniciativa se habilita:

- ✓ Gráficos e informes avanzados.
- ✓ Informes en tiempo real.
- ✓ Acceso a una base de conocimiento inteligente, que facilite la autogestión y resolución ágil de inquietudes.
- ✓ Acceso centralizado a capacitaciones, eventos y memorias, permitiendo consultar información de formación y acompañamiento en un solo lugar.



- ✓ Portal de descargas, para acceso a versiones, recursos y materiales disponibles para el cliente.
- ✓ Consulta de noticias, comunicados y novedades relevantes, tanto de producto como de información general.
- ✓ Mayor facilidad y agilidad en la usabilidad de la plataforma.
- ✓ Versión ejecutiva.

Beneficios de las **nuevas funcionalidades**



- ✓ Atención unificada en una sola plataforma, disponible 24/7.
 - ✓ Base de conocimiento inteligente que permite resolver inquietudes de forma ágil, sin necesidad de contactar inmediatamente a un agente.
 - ✓ Administración centralizada de tickets en un solo lugar.
 - ✓ Registro de nuevas solicitudes de manera fácil y ordenada.
 - ✓ Envío de aclaraciones sobre solicitudes en trámite.
 - ✓ Consulta de las soluciones entregadas por el equipo de soporte.
 - ✓ Seguimiento en línea a incidentes y casos pendientes.
 - ✓ Generación de informes de servicio sobre incidentes y casos gestionados.
- ✓ Notificaciones automáticas por correo electrónico, incluyendo confirmaciones y alertas.
 - ✓ Visualización del historial de soporte, para una mejor trazabilidad de la atención.
 - ✓ Acceso al portal de descarga de versiones.
 - ✓ Acceso a inscripciones, memorias de capacitaciones y eventos.
 - ✓ Consulta de comunicados sobre aplicaciones y comunicados generales.
 - ✓ Acceso a noticias y novedades relevantes.
 - ✓ Creación de solicitudes para el Centro de Soporte.

Beneficios de las **nuevas funcionalidades**

- ✓ Consultoría: Implementación/Proyectos (Próximamente)
- ✓ Consultoría: Gestión de cobro (Próximamente)
- ✓ Consultoría: Orden de compra/Servicios. (BI – Base Instalada)
- ✓ Consultoría: Estimaciones. (BI – Base Instalada)
- ✓ Espacio para **danos tu opinión / feedback**, donde el cliente podrá registrar:
 - Quejas,
 - Reclamos,
 - Felicitaciones,
 - Mejoras.
 - Sugerencias.



- ✓ **Acompañamiento con SoflA**, nuestra asistente virtual, para orientar al cliente y facilitar el acceso a respuestas y contenidos de ayuda.
- ✓ CSAT y NPS por caso resuelto hacia nuestros clientes.
- ✓ Métricas por clientes , por producto por clasificación final y causas raíz.

¿Qué **cambia?**

Con la salida de las nuevas funcionalidades del Portal de Clientes, contarán con **una nueva experiencia centralizada de atención y autoservicio**, a través de una sola plataforma basada en Zendesk.

Este cambio implica:

- **Un nuevo punto de acceso** para la gestión de solicitudes
- Atención unificada en una sola plataforma, **disponible 24/7**
- **Administración centralizada** de tickets en un solo lugar
- **Creación y seguimiento de solicitudes** de soporte, consultoría (BI - Base Instalada), requerimientos a medida.
- Acceso a base de conocimiento inteligente y **acompañamiento con SoflA**
- **Consulta** de noticias, comunicados, capacitaciones, eventos, memorias y portal de descargas
- Mayor trazabilidad, visibilidad e **integración entre áreas**
- Acceso **a métricas, reportes, alertas** y comunicaciones automáticas

En términos generales, se pasará de usar el portal anterior a una plataforma más **moderna, integrada y orientada a una experiencia de servicio más ágil y completa.**

¿Qué **NO** cambia?

Aunque cambia la plataforma y se mejora la experiencia de atención, no cambia el compromiso de servicio de Softland hacia el cliente.

Se mantiene:

- **El acompañamiento de Softland** durante la atención de requerimientos
- **La gestión formal** de solicitudes e incidentes
- **La atención** a través de los equipos responsables



- **La comunicación y seguimiento** sobre los casos reportados
- El enfoque de **servicio, soporte y acompañamiento** al cliente
- **La disponibilidad de canales** de interacción definidos dentro del nuevo ecosistema

Es decir, el cambio no representa una interrupción del servicio, sino **una evolución en la forma** en que el cliente accede a la información, reporta sus requerimientos y hace seguimiento a sus casos.

Acelera el éxito de tu empresa con Softland

Únete a las más de 35.000 empresas en 20 países de Latinoamérica y España que confían en nuestro software para potenciar su gestión empresarial. En Softland te ofrecemos la eficiencia operativa y el crecimiento que necesitas para destacar.

¿Cómo **ingresa** el cliente?

El cliente ingresará a través del Portal de Clientes Softland, utilizando el acceso que será habilitado previamente para su organización.

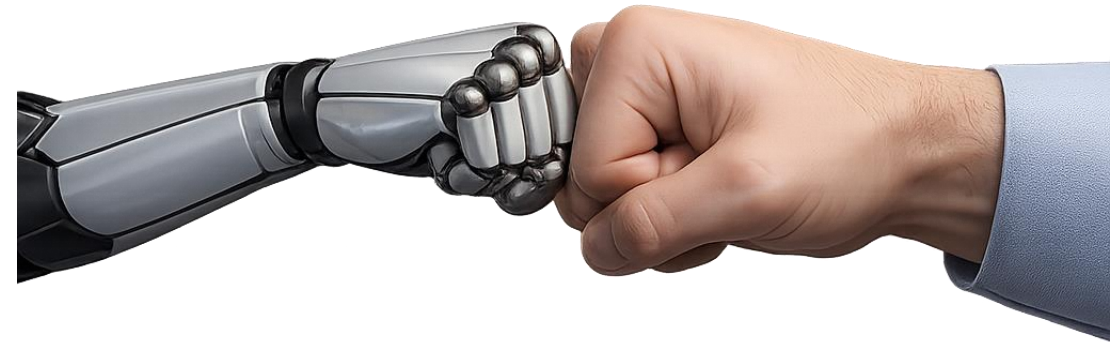
Antes de la salida, se realizará:

- 1 La creación** de usuarios del portal
- 2 La habilitación** de accesos
- 3 La comunicación formal con las instrucciones de ingreso**
- 4 La socialización de la nueva experiencia mediante webinar y campaña de comunicación**
- 5 Los clientes recibirán oportunamente la información necesaria para acceder al nuevo portal, incluyendo el enlace, lineamiento de ingreso y recomendaciones generales para su uso.**

¿Qué debe hacer **el cliente el día de salida?**

El día de la puesta en marcha, el cliente deberá:

1. Ingresar al nuevo Portal de Clientes Softland mediante el acceso habilitado
2. Validar que su usuario pueda ingresar correctamente
3. Familiarizarse con las funcionalidades principales del portal
4. Utilizar el nuevo portal como canal principal para la gestión de solicitudes
5. Consultar la base de conocimiento, noticias, comunicados, portal de descargas y demás contenidos disponibles
6. Apoyarse en SoflA y en los materiales de orientación compartidos para resolver dudas iniciales
7. Reportar cualquier novedad de acceso o funcionamiento a la línea exclusiva para atender solicitudes sobre el Portal de Clientes +54911 7245 8485.



¿Cómo se atienden **los incidentes de transición**?



Durante la salida y puesta en marcha de las nuevas funcionalidades del portal, los incidentes de transición serán gestionados mediante un esquema de atención controlada, con seguimiento, trazabilidad y escalamiento entre las áreas responsables, con el fin de asegurar una estabilización ordenada de la operación.

Para ello, se contará con:

- Un esquema de soporte y acompañamiento durante la salida
- Una matriz de escalamiento para incidentes funcionales, técnicos y de acceso
- Coordinación entre soporte, proyecto, producto y equipos técnicos
- Seguimiento oportuno a las novedades reportadas
- Comunicación clara hacia el cliente en caso de presentarse afectaciones o contingencias

Se considerarán incidentes de transición, entre otros:

- Problemas de acceso al portal
- Errores en autenticación o creación de usuarios
- Fallas en formularios o en el registro de solicitudes
- Problemas de visualización de contenido
- Errores en noticias, descargas, comunicados o base de conocimiento
- Fallas en el funcionamiento de SoflA
- Lentitud o indisponibilidad del portal
- Incidentes relacionados con integraciones o notificaciones automáticas

Adicionalmente, como parte del proceso de transición, se realizará un corte de casos al 30 de junio. Todos los casos que a esa fecha continúen abiertos serán creados en el nuevo portal, con el fin de dar continuidad a la gestión desde la nueva plataforma.

En el portal anterior, cada caso quedará con un mensaje informativo indicando el nuevo número de caso generado en el nuevo portal, de manera que tanto el cliente como los equipos internos cuenten con trazabilidad sobre la continuidad del requerimiento.

Por lo anterior, se recomienda a todos los equipos realizar una revisión previa de su backlog, efectuar la debida depuración y definir un plan de trabajo orientado a dejar la menor cantidad posible de casos abiertos al momento del corte. Esto permitirá una transición más ordenada, reducirá reprocesos y facilitará la estabilización de la operación en el nuevo portal.



BIENVENIDOS

Portal de Clientes Softland

softland.com/ar



Tipos de solicitud clientes



Tipos de solicitud / procesos involucrados

El portal centralizará la gestión de solicitudes del cliente a través de diferentes tipos de requerimiento, permitiendo clasificar adecuadamente cada necesidad y direccionarla al proceso o área correspondiente.

1. Centro de Soporte

Corresponde a todas las solicitudes relacionadas con la atención habitual del centro de soporte, tales como:

Dudas funcionales,
Consultas,
Incidentes,
Casos operativos de soporte.

2. Consultoría – BI Base Instalada

Agrupar las solicitudes asociadas a servicios especializados o de acompañamiento funcional, con los siguientes subtipos:

a. Implementación y proyectos (Próximamente)

b. Orden de compra – BI Base Instalada

Solicitudes que generan un costo para el cliente y que no hacen parte del alcance del centro de soporte.

c. Gestión de cobro – BI Base Instalada

d. Estimaciones

Solicitudes orientadas a la estimación de nuevos requerimientos, iniciativas o necesidades planteadas por el cliente.

Tipos de solicitud clientes

• 3. Desarrollos a medida / Requerimientos adicionales (BI – Base Instalada)

- Corresponde a solicitudes de desarrollo o ajustes que no se encuentran dentro del alcance del centro de soporte y que requieren cobro adicional.

- **Criterio de clasificación:**

- **Menor o igual a 80 horas:** se gestiona como **requerimiento adicional / desarrollo a medida**

- **Mayor a 80 horas:** se gestiona como **proyecto de consultoría (BI - Base Instalada)**

• 4. Danos tu opinión / Feedback

- Canal orientado a recibir retroalimentación del cliente, con las siguientes categorías:

- **a. Felicitaciones**

Comentarios positivos sobre la atención, el servicio recibido, el acompañamiento o la experiencia con Softland.

- **b. Quejas**

Manifestaciones de inconformidad frente al servicio, la atención o situaciones que hayan generado insatisfacción.

- **c. Reclamos**

Solicitudes formales relacionadas con incumplimientos, afectaciones o desacuerdos que requieren revisión y respuesta.

- **d. Mejoras y sugerencias**

Espacio para que el cliente proponga oportunidades de mejora o nuevos requerimientos, incluyendo:

- Cambios legales,
- Evolutivos menores,
- Evolutivos mayores,
- Mejoras funcionales del software,
- Sugerencias de optimización.

Tipo de Solicitud*

✓ -

Centro Soporte

Consultoria

Danos tu Opinión/Feedback

Requerimiento Adicional

Manejo casos de **Plataforma anterior**

Cambia nuestra herramienta, pero los acuerdos siguen siendo los mismos

- Casos abiertos y cerrados en SGP
- A partir **1 de julio 2026: Portal de Clientes/Zendesk**



Documentos de **apoyo**

Encontrarás el Manual del Usuario
dentro del Portal de Clientes



Guía de uso Portal
de Clientes Softland

GRACIAS

