



Visualización de tickets fusionados.

12510592 - Gujyiv USUARIO SAC CERRADO Pregunta #3760034

Ticket actualizado [Mostrar más](#)

Problema o falta de servicio - Personal de Ventas

Marca: BEES Soporte

Agente asignado*: Agente CXC/QA Copilot

Seguidores

Formulario: Experiencia con nuestro servicio...

Subcategoría (Experiencia con nuestro servicio*): Problema o falta de servicio - Pe...

Detalle - Problema o falta de servicio - Ventas*: No visita representante de ventas

Origen del caso*: BEES Customer

Tipo de Caso (R):

USUARIO SAC • hace 8 minutos
TICKET PRUEBA DUPLICADOS

BEES Care • hace 8 minutos
Para USUARIO SAC [Mostrar más](#)

¡Es un gusto saludarte USUARIO SAC, gracias por contactarnos!
Te informamos que en un plazo máximo de 10 días hábiles recibirás la respuesta por parte del supervisor de tu represent...
Si tiene alguna otra inquietud, no dude en contactarnos.

QA Copilot • hace menos de un minuto

¡Hola Raul!
Tu solicitud será atendida en el ticket #3760005 ya que encontramos que este ticket tiene el mismo problema. ¡Gracias por confiar en nosotros! Fidel.

Vista del ticket:

Dentro del ticket que se fusionó veremos una nota pública con un ticket cerrado, es decir que no tiene evidencia, recordemos que para QA Global la única característica a considerar en duplicados es que la nota pública indique que ticket fue gestionado.



ID 1748446118255

BEES

Experiencia con nuestro servicio

Cerrado

Creado el 05/28/2025 [VER MÁS](#)

Vista del cliente:

Si seguimos correctamente el paso a paso y activamos los casilleros el cliente podrá ver la nota pública, al dar clic en el número de ticket le redireccionará automáticamente al ticket que se gestionó.

• Mensaje de BEES

05/28/2025 9:36 AM

¡Hola Raul! Tu solicitud será atendida en el ticket #3760005 ya que encontramos que este ticket tiene el mismo problema. ¡Gracias por confiar en nosotros! Fidel.





1.- Tickets duplicados

1.1.- Revisión de ticket

Antes de iniciar con la validación es importante que el agente revise el usuario y la organización del cliente.

1.2.- Verificar tickets adicionales

Se revisa si hay más de un ticket en el que el cliente reporte el mismo problema, en este punto vamos a identificar el ticket más antiguo.

ID	Asunto	Solicitado	Actualización	Grupo	Agente
#3760005	Problema o falta de servicio - Personal de Ventas	hace 5 minutos	hace 5 minutos	Agente CXC	-
#3760034	Problema o falta de servicio - Personal de Ventas	hace 1 minuto	hace 1 minuto	73 - Toc JV - Pacho - UN - Comercial SAC	-
#3760028	Problema o falta de servicio - Personal de entrega	hace 2 minutos	hace 2 minutos	AV47 - Sibaté - Distribución	cristian



2.- Selección de tickets

USUARIO SAC **NUEVO** Pregunta #3760005

USUARIO SAC

Tickets (27) Centro de ayuda (0) Relacionados Configuración de seguridad

Tickets solicitados (27) ▾

ID	Asunto	Solicitado	Actualización	Grupo	Agente
Estado: Nuevo					
<input type="checkbox"/>	#3760005 Problema o falta de servicio - Personal de Ventas	hace 6 minutos	hace 6 minutos	Agente CXC	-
Estado: Abierto					
<input checked="" type="checkbox"/>	#3760034 Problema o falta de servicio - Personal de Ventas	hace 1 minuto	hace 1 minuto	73 - Toc JV - Pacho - UN - Comercial SAC	-
<input checked="" type="checkbox"/>	#3760028 Problema o falta de servicio - Personal de entrega	hace 2 minutos	hace 2 minutos	AV47 - Sibaté - Distribución	cristian

2.1.- Selección de tickets

Vamos a seleccionar la casilla izquierda de los tickets más antiguos.
El ticket en el que gestionaremos (el más antiguo) el caso **no debe** ser seleccionado.

592 - Gujyvj x Problema o falta de serv... #3760005 x + Agregar

USUARIO SAC **NUEVO** Pregunta #3760005

USUARIO SAC

Tickets (27) Centro de ayuda (0) Relacionados Configuración de seguridad

Tickets solicitados (27) ▾

ID	Asunto	Solicitado	Actualización	Grupo	Agente
Estado: Nuevo					
<input type="checkbox"/>	#3760005 Problema o falta de servicio - Personal de Ventas	hace 6 minutos	hace 6 minutos	Agente CXC	-
Estado: Abierto					
<input checked="" type="checkbox"/>	#3760034 Problema o falta de servicio - Personal de Ventas	hace 2 minutos	hace 2 minutos	73 - Toc JV - Pacho - UN - Comercial SAC	-
<input checked="" type="checkbox"/>	#3760028 Problema o falta de servicio - Personal de entrega	hace 3 minutos	hace 3 minutos	AV47 - Sibaté - Distribución	cristian
Estado: Cerrado					

Fusionar tickets con otro ticket...

2.2.- Fusión de tickets

Vamos a desplegar el triángulo de opciones y seleccionaremos "Fusionar tickets con otro ticket".



3.- Fusión de tickets

Pregunta #3760005

USUARIO SAC

Tickets (27) Centro de ayuda (0)

Tickets solicitados (27) ▾

ID	Asunto	Agente
#3760005	Problema...	
#3760034	Problema...	
#3760028	Problema...	
#3656278	¡Necesito...	Sergio I...
#3549406	Llamada...	Giann...
#3464376	Pedido c...	Alma V...
#3423790	Problema con la entrega	Agente CXC
#3439909	Llamada no efectiva / IVR	Live Chat Agents

Ingrese la ID del ticket para fusionar

3760005

Fusionar

o bien

Seleccione uno de los siguientes tickets

Sus tickets vistos recientemente

#3760005 28 de mayo de 2025 USUA...
Problema o falta de servici...

Cancelar

3.1.- Elección de ticket padre

Dentro de la ventana emergente vamos a colocar el ticket más antiguo o el que no seleccionamos para fusionar (Ticket padre).

3.2.- Fusionar tickets





4.- Personalización de tickets fusionados

4.1.- Nota pública

Es importante personalizar el primer comentario para que se ajuste a los requisitos de la nota pública:
Estructura – Tamaño – Justificación.

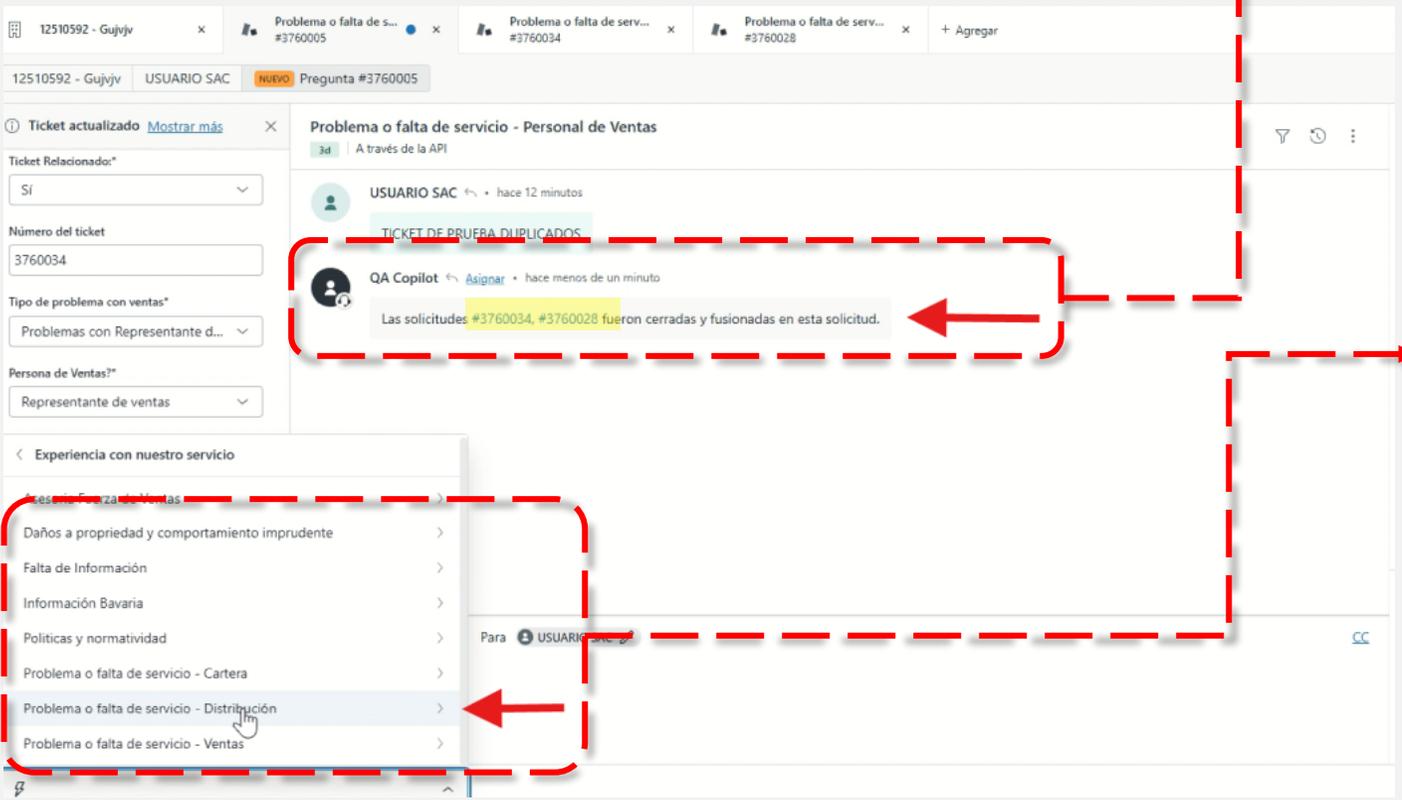
4.2.- Casillero de visibilidad

Es importante seleccionar el casillero en ambos apartados (tickets hijo y tickets padre), de lo contrario el cliente **no podrá ver la nota pública**.

4.3.- Confirmar y fusionar



5.- Análisis del ticket padre.



5.1.- Primer actualización

El ticket padre tendrá una nota pública en la que se indica que otros tickets han sido fusionados al ticket que se está gestionando. (Esto es automático).

5.2.- Análisis SAC

Se debe realizar el proceso completo del ticket que se dejará, colocar nota pública y nota interna con la evidencia del análisis. Este será el ticket calificado.

A considerar:



También se pueden fusionar tickets duplicados con tickets que ya fueron resueltos (No se puede aplicar con tickets cerrados). Esto ahorra el análisis a los agentes que gestionen estos tickets después de que ya se resolvió un ticket.

