

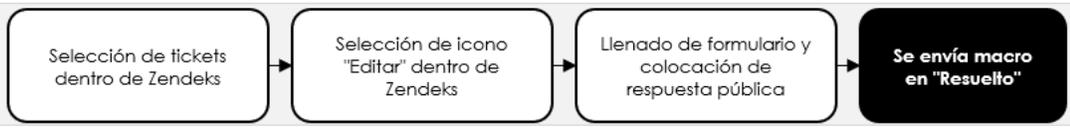


Cierres Masivos

Cierres masivos

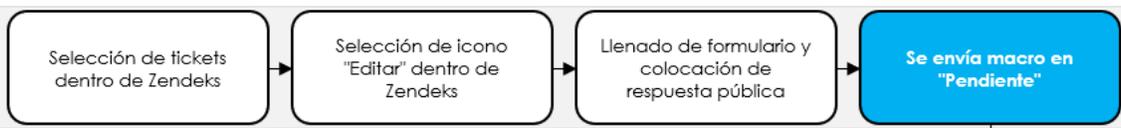
AS IS

Respuesta pública

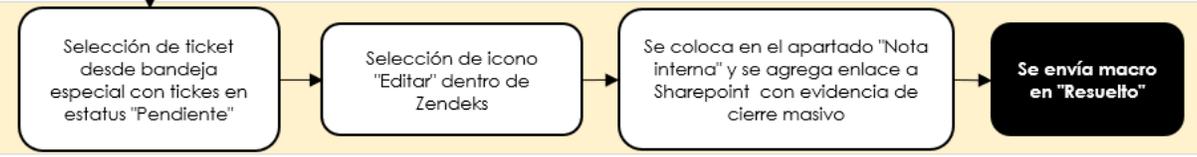


TO BE

Respuesta pública



Nota interna





1.- En este caso lo recomendable sería crear una carpeta en su sharepoint de trabajo con la fecha del cierre masivo y el tipo de cierre, anexo ejemplo:

The screenshot shows a SharePoint document library interface. At the top left is a red square icon with a white 'Q'. The title 'QAlibraciones' is displayed next to it. On the right side, there are options: 'Grupo privado', '★ Siguiendo', and '19 r'. Below the title, there is a navigation pane on the left with options: 'Inicio', 'Conversaciones', 'Documentos' (highlighted), 'Compartido con nosot...', 'Bloc de notas', and 'Páginas'. The main area shows a toolbar with '+ Nuevo', 'Cargar', and 'Editar en vista de cuadrícula'. Below the toolbar, the breadcrumb path is 'Documentos > General > 2025 > Cierres masivos'. A table below shows a folder named '2025 03 27 Pedido no entregado' with columns for 'Nombre', 'Modificado', and 'Modificado por'.

Nombre	Modificado	Modificado por	+ Agregar columna
2025 03 27 Pedido no entregado	Hace unos segundos	Juan Jesus Fidel Toledo	





2.- En esta carpeta recomiendo colocar este mismo correo en el que se notifica la acción (para dejar evidencia de lo que se hará) y justo la base de tickets que entrarán en dicho cierre:

Toolbar: + Nuevo, Cargar, Editar en vista de cuadrícula, Todos los documentos, Filter, Info

Documentos > General > 2025 > Cierres masivos > 2025 03 27 Pedido no entregado

Nombre	Modificado	Modificado por	+ Agregar columna
Cierre 27.csv	Hace unos segundos	Juan Jesus Fidel Toledo	
Cierre masivo 27.03.2025.msg	Hace unos segundos	Juan Jesus Fidel Toledo	



3.- Copiar el enlace de dicha carpeta con la evidencia del cierre:

The screenshot shows a OneDrive sharing dialog box titled "Compartir '2025 03 27 ...o entreg...'". The dialog has a search bar with the placeholder text "Agregar un nombre, un grupo o un correo electrónico" and a dropdown arrow. Below it is a text area for "Agregar un mensaje". A tooltip points to the sharing options, stating "Los usuarios de tu organización que tengan el vínculo pueden editar." At the bottom, there are icons for user selection, a "Copiar vínculo" button, a settings gear icon, and an "Enviar" button. The background shows a OneDrive interface with a sidebar on the left containing "Inicio", "Conversaciones", "Documentos", "Compartido con nosotros", "Bloc de notas", "Páginas", "Contenido del sitio", and "Papelera de reciclaje". The main area shows a folder named "2025 03 27 ...o entreg..." with a "Documento" icon and a "no entregado" status. The top right of the interface shows "Grupo privado", "Siguiendo", "19 miembros", and "Todos los documentos".



4.- Al usar el botón de editar

Tickets pendientes

Filtrar

37 tickets (Página 1 de 2)

<input type="checkbox"/>	ID	Asunto	Solicitante	Solicitado	Agente asignado
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2313306	Soporte en Relación a un pedido	Giovanna Monica Torres Ceras	Hoy 11:38	LA CURACAO - Renato Portocarrero
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2312347	Problemas con programa de puntos	Wilfredo Palacios Alamo	Ayer 16:57	LA CURACAO - Renato Portocarrero
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2310929	Programa de puntos [BEES]	10979823 - Velasquez Rojas, Tomasa	Ayer 10:11	LA CURACAO - Renato Portocarrero
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2310265	Problemas con programa de puntos	Jagua Jagia	martes 16:40	LA CURACAO - Renato Portocarrero
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2309829	Programa de puntos [BEES]	Elva Claudio	martes 13:57	LA CURACAO - Renato Portocarrero
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2308345	Actualización de datos / documentos	Janne elizabeth Garnique Ñañez	lunes 15:49	LA CURACAO - Renato Portocarrero
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2308086	Problemas con programa de puntos	Edith Human captcha	lunes 14:21	LA CURACAO - Renato Portocarrero
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2305990	Problemas con programa de puntos	Julia Vicuña Quispe	sábado 13:47	LA CURACAO - Renato Portocarrero
<input checked="" type="checkbox"/>	P #2305986	Problemas con programa de puntos	Leonor De la rosa	sábado 13:44	LA CURACAO - Renato Portocarrero

9 tickets

Editar

Fusionar

Marcar como spam

Cancelar



5.- Se debe elegir "Nota interna" y ahí colocar el enlace con la evidencia acompañado de una pequeña nota que explique lo que se hizo:

Actualizar 9 ticket(s)

Formulario
Sin cambios

Agente asignado [asignármelo](#)
Sin cambios

Marca
Sin cambios

Tipo Sin cambios **Prioridad** Sin cambios

Bees Care Channel
Sin cambios

Ticket Relacionado
Sin cambios

Asunto
Sin cambios

Nota interna

Se resuelven casos de clientes con problemas con su entrega, tickets se encontraban en espera debido a que se estaba esperando la confirmación de la entrega, se comprueba que dichos pedidos ya se encuentran entregados.
Evidencia: [2025 03 27 Pedido no entregado](#)

- Enviar como Abierto
- Enviar como Pendiente
- Enviar como En espera
- Enviar como Resuelto

Enviar

9 tickets Editar Fusionar Marcar como spam

