Reporte de Incidencias

Sistema de Tickets

Para hacer más eficiente las solicitudes de atención a incidencias, es necesario **abrir un ticket** para facilitar el seguimiento, tiempo de respuesta y nivel de atención.

Es importante reportar las Incidencias eficientemente incluyendo, pero no limitado a:

- Fecha y hora del incidente
- Descripción del problema
- Evidencia del problema (capturas de pantalla, video, audio, etc.)
- Pasos a tomar para replicar el problema
- Nivel de afectación (usuario, degradación de servicio, intermitencia, paro total, etc.)

Importante...

Cualquier incidencia que no cuente con un número de referencia, no será contabilizada dentro de los **compromisos del nivel de servicio.**

Para cualquier apoyo adicional a través de otros canales como WhatsApp, siempre es **necesario indicar el número de ticket** de incidencia

- **Envía un correo:** soporte@cleverideas.ai
- **Vía Web:** Formulario

> Para solicitudes administrativas o financieras, **no es necesario abrir una solicitud de incidencia**, solo enviar un correo a admin@cleverideas.com.mx o puedes comunicarte a través de nuestra línea telefónica al **(33) 5004 2255** opción **2**

Revision #43
Created 8 June 2022 15:24:59 by Alejandra Vega
Updated 8 September 2026 17:22:57 by Alejandra Vega