

ServiceTonic

Notificaciones CC a grupos de
contactos en tickets



Contenido

Contenido	2
1. Información general	3
1.1 Introducción	3
2. Crear la búsqueda personalizada	4
3. Añadir CC en el ticket	6



1. Información general

1.1 Introducción

ServiceTonic permite mandar notificaciones CC a grupos de contactos: ahora es posible notificar a una búsqueda preconfigurada de contactos las modificaciones en un ticket.

De esta manera, en caso de que haya tickets en los que el agente quiera notificar a más de un contacto de su agenda los cambios en estos, únicamente debe generar una búsqueda que englobe los contactos que necesite, y cuando edite el ticket, seleccionar la búsqueda creada y automáticamente se hará el envío masivo a los contactos incluidos en la búsqueda.



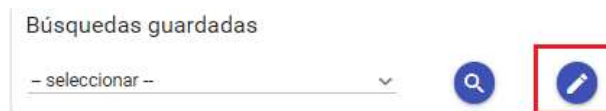
2. Crear la búsqueda personalizada

En primer lugar, se debe crear la búsqueda personalizada a la que se quieren notificar los cambios en los tickets.

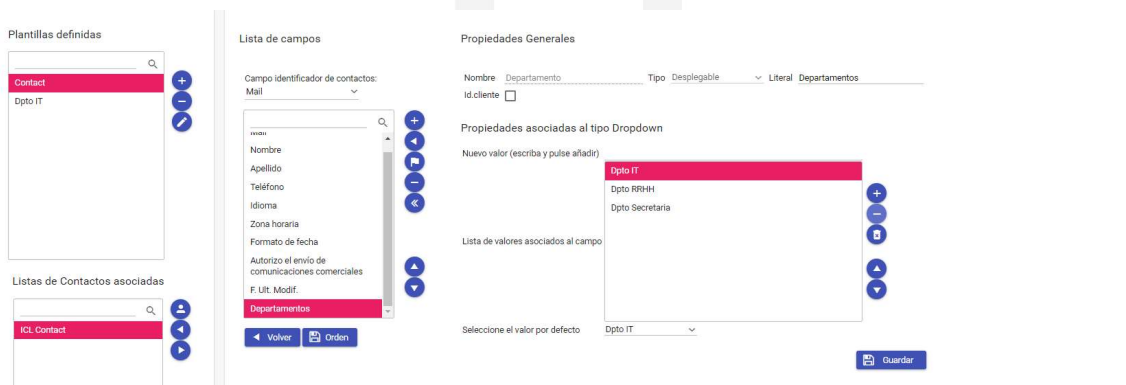
Desde **Herramientas / Contactos**, se accederá a los contactos.



En **Búsquedas guardadas**, se configurará la búsqueda con los parámetros que el agente requiera.



Por ejemplo, si se quiere notificar a todo el departamento de TI cuando se modifiquen los tickets, se puede crear la Búsqueda "Contacto dpto TI" y en ella se seleccionarán los contactos que se encuentren en el departamento de TI. Para ello se creará el campo "Departamento" desde **Administración / Sistema / Administración de contactos**



Una vez el campo está creado, ya se puede configurar la búsqueda:

Búsquedas

ICL Contact

☐ Privadas ☒ Compartidas

Contactos dpto IT

+

-

🔍

Datos Generales

Título: Contactos dpto IT

Tipo: Compartida

Ordenar por: Nombre

Operador: AND

Criterios de Selección

Mail (*)

Nombre

Apellido

Teléfono

Departamentos

Dpto IT

Cancelar

Buscar

Guardar

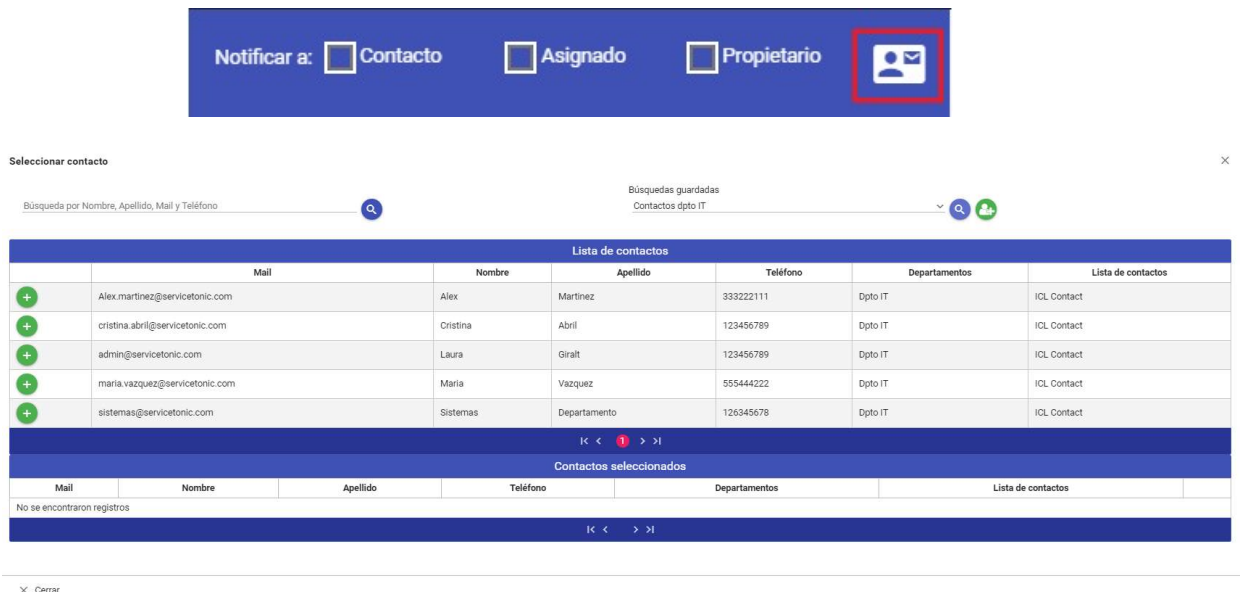
El agente puede configurar sus búsquedas según sus propias necesidades.



3. Añadir CC en el ticket

Únicamente queda notificar a la búsqueda guardada, los cambios realizados en el ticket.

Para ello, se accederá al ticket y en la casilla indicada en la imagen, se seleccionará la búsqueda guardada:



Notificar a: ☐ Contacto ☐ Asignado ☐ Propietario ☒ [Icono de persona]

Seleccionar contacto

Búsqueda por Nombre, Apellido, Mail y Teléfono

Búsquedas guardadas
Contactos dpto IT

	Mail	Nombre	Apellido	Teléfono	Departamentos	Lista de contactos
+	Alex.martinez@servicetonic.com	Alex	Martinez	333222111	Dpto IT	ICL Contact
+	cristina.abril@servicetonic.com	Cristina	Abril	123456789	Dpto IT	ICL Contact
+	admin@servicetonic.com	Laura	Giralt	123456789	Dpto IT	ICL Contact
+	maria.vazquez@servicetonic.com	Maria	Vazquez	555444222	Dpto IT	ICL Contact
+	sistemas@servicetonic.com	Sistemas	Departamento	126345678	Dpto IT	ICL Contact

IC < 1 > I

Contactos seleccionados

Mail	Nombre	Apellido	Teléfono	Departamentos	Lista de contactos
No se encontraron registros					

IC < > I

X Cerrar

En este punto, el agente aún puede acabar de definir, de esta búsqueda, si quiere notificar a todos los contactos la modificación en el ticket, o tan sólo los que le interese.

Para ello, o bien el agente añade manualmente, a través del símbolo “+”, el contacto, o bien los selecciona todos de forma masiva a través de la casilla “Seleccionar todos”



Búsquedas guardadas
Contactos dpto IT

[Icono de lupa] [Icono de persona]

Aún habiéndolos seleccionado todos masivamente, puede ir a contacto por contacto y eliminarlo, de esta manera, ese cambio en el ticket no le será notificado:

Lista de contactos						
	Mail	Nombre	Apellido	Teléfono	Departamentos	Lista de contactos
	Alex.martinez@servicetonic.com	Alex	Martinez	333222111	Dpto IT	ICL Contact
	cristina.abril@servicetonic.com	Cristina	Abril	123456789	Dpto IT	ICL Contact
	admin@servicetonic.com	Laura	Giralt	123456789	Dpto IT	ICL Contact
	maria.vazquez@servicetonic.com	Maria	Vazquez	555444222	Dpto IT	ICL Contact
	sistemas@servicetonic.com	Sistemas	Departamento	126345678	Dpto IT	ICL Contact
IK < 1 > >I						
Contactos seleccionados						
	Mail	Nombre	Apellido	Teléfono	Departamentos	Lista de contactos
	Alex.martinez@servicetonic.com	Alex	Martinez	333222111	Dpto IT	ICL Contact
	cristina.abril@servicetonic.com	Cristina	Abril	123456789	Dpto IT	ICL Contact
	admin@servicetonic.com	Laura	Giralt	123456789	Dpto IT	ICL Contact
	maria.vazquez@servicetonic.com	Maria	Vazquez	555444222	Dpto IT	ICL Contact
	sistemas@servicetonic.com	Sistemas	Departamento	126345678	Dpto IT	ICL Contact
IK < 1 > >I						

