



# Bienvenido al Manual de Soporte al Cliente

Clasificación: Pública

Versión: 02

Fecha de la versión: 30/01/2023



# Qué encontrará en el manual

- ✓ Canales de atención disponibles
- ✓ Qué necesita para acceder a los canales
- ✓ Cómo abrir una llamada
- ✓ Tipos de tickets y tiempo de respuesta
- ✓ Contacto Inteligente Blip
- ✓ Portal de Atención
- ✓ Enlaces útiles

# Canales disponibles

Todos los canales de atención y las reglas SLA se detallan en el contrato

	Documentación	Foro	Portal de Atención	e-mail	WhatsApp	Teléfono
Trial	✓	✓	•	•	•	•
Startup	✓	✓	✓	✓	✓	•
Lite	✓	✓	✓	✓	✓	•
Plus	✓	✓	✓	✓	✓	•
Super	✓	✓	✓	✓	✓	✓*
Enterprise	✓	✓	✓	✓	✓	✓*

# Qué necesita para acceder a los canales

Si ya ha seguido los pasos al lado, simplemente ingrese sus credenciales de acceso

- ❗ **Ser un cliente pago**  
Tener un contrato de los planes Startup, Lite, Plus, Super y/o Enterprise. Vea más información haciendo clic [aquí](#).
- ❗ **Ser un usuario Blip**  
¿Aún no es un usuario Blip? Vea cómo agregarse haciendo clic [aquí](#).
- ❗ **Estar a la vista del contrato asociado al plan o equipo de un bot pago**  
¿Aún no forma parte del equipo Bot? Vea cómo agregarse haciendo clic [aquí](#).
- ❗ **Después de iniciar sesión en Portal Blip, configure el Idioma de uso en “Preferencias”.**  
Para ponerse en contacto con nuestro equipo y tener las mejores experiencias, solo configure sus datos haciendo clic [aquí](#).

# ¿Cómo abrir una llamada?

Lo importante es aclarar todas sus dudas. ¿Por dónde? ¡Eso depende de su elección! 😊



[Portal](#)



[Whatsapp](#)

¿Tiene problemas para abrir una llamada? Envíe un e-mail a [suporte@blip.ai](mailto:suporte@blip.ai)

# Tipos de tickets y tiempo de respuesta

Actualmente hay 3 categorizaciones que se pueden elegir al abrir un ticket:

**Duda:** Aclaración de dudas relacionadas con el uso de BLiP tras la firma del contrato BLiP Plan.

Se caracteriza por un cuestionamiento, pregunta abierta, solicitud de orientación sobre alguna dificultad en la plataforma Blip o el reporte de algo que no funciona, provocado por configuraciones realizadas por el cliente en la plataforma.

**Tarea:** Solicitud abierta y formal por parte del cliente de cualquier tipo de cambio, configuración y extracción a proporcionar al cliente, que solo podrá realizar internamente Blip.

**Por ejemplo:**

Información sobre servicios, logs, datos de informes, borrado de datos, información WABA (cuenta de WhatsApp), etc., siempre que no genere indisponibilidad alguna en el servicio contratado.

**Incidente:** Es todo evento inesperado que provoca la interrupción, inestabilidad o pérdida de rendimiento en el servicio contratado por nuestros clientes. Es un evento interno que puede ocurrir en el sistema Blip de forma general o localizada, alcanzando a algunos de los componentes del sistema, como un servicio específico, o un determinado segmento de clientes.

**El SLA (Service Level Agreement) se detalla en los siguientes documentos según el tipo de plan del cliente:**

- [Planes Business, Start, Lite y Plus](#)
- [Planes Enterprise y Súper:](#)



# Conozca al Contacto Inteligente Blip

- ✓ Abra sus llamadas con más practicidad
- ✓ Consulte sus llamadas abiertas
- ✓ Reciba actualizaciones sobre sus llamadas abiertas
- ✓ Aclare sus dudas consultando nuestras FAQ
- ✓ Tenga acceso a informes sobre su Contacto Inteligente



WhatsApp

+55 31 3349-6201

[wa.me/553133496201](https://wa.me/553133496201)



Blip Chat

[bit.ly/3XBqgLR](https://bit.ly/3XBqgLR)

# Enlaces útiles

## [API Reference](#)

Acceda al conocimiento técnico de desarrollo en la plataforma Blip y a varios ejemplos de código, que son conceptos mínimos necesarios para explorar todo el poder de Blip.



## [Blip Status](#)

Seguimiento del estado de la plataforma Blip



## [Foro](#)

Blip Foro es el lugar donde compartimos experiencias y consejos sobre la creación de chatbots, contactos inteligentes y experiencias de conversación.



## [Blip AMA \(Ask Me Anything\)](#)

¿Tiene alguna duda sobre los chatbots y contacto inteligente? Blip AMA (Ask Me Anything) es un evento semanal, en vivo, que tiene lugar todos los jueves a las 15h.

## [Cases](#)

Compruebe nuestros resultados en la práctica con los casos de éxito de Contacto Inteligente.

## [Help Center](#)

Aclare todas sus dudas sobre Blip con los tutoriales de nuestra Base del Conocimiento.



## [Blip Ideias](#)

Traiga sus ideas para que podamos analizarlas para el diseño y desarrollo de futuras actualizaciones del producto.



## [Changelog](#)

Manténgase al tanto de las mejoras y novedades implementadas en Blip, la constante evolución del portal con información específica que impacta directamente en su uso.

## [Templates](#)

Consulte y use las plantillas creadas por la comunidad para facilitar la creación e implementación de chatbots.

## [Políticas](#)

Informativo Público de Seguridad Informática.



