

Cómo categorizar tickets

Guía simple para coordinaciones y equipos no técnicos.

Objetivo: que cada pedido se cargue en la categoría correcta desde el inicio, para agilizar su tratamiento y evitar desvíos.

1. Regla principal de clasificación

Pregunta clave	Categoría	¿Requiere reunión previa?
¿Es una mejora, cambio nuevo o ajuste que implica desarrollo?	Desarrollo	Sí
¿Es un error, corrección o ajuste menor que necesita resolverse rápido?	Soporte	No

2. Cómo distinguir front de backoffice

Subastas en vivo / cronometradas Refiere al front: lo que ve o vive el cliente en la web. Ejemplos: visualización, navegación, pujas, vistas, mensajes, experiencia de usuario.	Backoffice Refiere a la operatoria interna: procesos, gestión y tareas administrativas. Ejemplos: carga, validaciones, circuitos internos, administración y operación.
Facturación se trata como desarrollo. Por lo tanto, requiere reunión previa.	

Importante: aunque un pedido se cargue como soporte o desarrollo, luego será evaluado para definir prioridad, alcance e impacto.

Resumen práctico de categorías

Tipo	Dónde aplica	Qué incluye	Reunión previa
Desarrollo	Subastas en vivo	Nuevas mejoras o cambios en el front.	Sí
Desarrollo	Subastas cronometradas	Nuevas mejoras o cambios en el front.	Sí
Desarrollo	Backoffice en vivo	Nuevas mejoras o cambios en operatoria interna.	Sí
Desarrollo	Backoffice cronometradas	Nuevas mejoras o cambios en operatoria interna.	Sí
Soporte	Subastas en vivo	Errores, incidentes o ajustes menores.	No
Soporte	Subastas cronometradas	Errores, incidentes o ajustes menores.	No
Soporte	Backoffice en vivo	Errores, incidentes o ajustes menores.	No
Soporte	Backoffice cronometradas	Errores, incidentes o ajustes menores.	No
Desarrollo	Sistema de facturación	Cambios o desarrollos vinculados a facturación.	Sí
Soporte	Sistema de facturación	Errores, incidentes o ajustes menores vinculados a facturación.	No

Crterios a tener en cuenta antes de cargar un ticket

- Si el pedido implica una mejora o cambio nuevo, clasificar como desarrollo.
- Si se trata de un error, corrección o ajuste menor y urgente, clasificar como soporte.
- Si el cambio puede impactar en la experiencia del cliente, la operatoria o la facturación, conviene elevarlo para revisión.
- La clasificación inicial ayuda a ordenar el ingreso, pero no reemplaza la evaluación posterior del ticket.

En caso de duda, priorizar consulta antes de cargar mal el ticket.

La correcta categorización mejora la trazabilidad, acelera la gestión y evita desvíos entre equipos.