



4G Ingeniería S.A. de C.V.

CREACION DE TICKETS

**TODO TICKET QUE NO SEA LLENADO
CON EL FORMATO QUE AQUÍ SE
ESPECIFICA SERA ELIMINADO.**



4G Ingeniería S.A. de C.V.

MANUAL USUARIO

Creación de tickets para soporte



4G Ingeniería S.A. de C.V.

CREACION DE TICKETS

1. Identifica el modulo

1.1 Dirijete al apartado de los modulos, el nombre del modulo es Soporte de cliente y el icono es el siguiente:

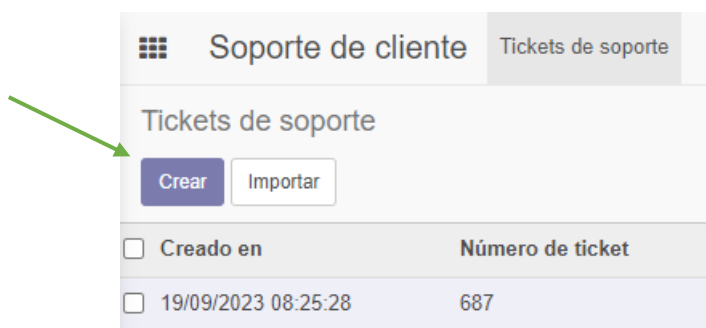


Soporte de cliente

1.2 Ubicado en el modulo tendras la siguiente pantalla en donde deberas dar click en el boton de “Crear”

The screenshot shows the 'Soporte de cliente' module with a sub-tab 'Tickets de soporte'. It features a search bar, filters, and a table of tickets. The table has columns for 'Creado en', 'Número de ticket', 'Prioridad', 'Compañía matriz', 'Nombre de la persona', 'Categoria', 'Estado', 'Asunto', 'SLA activo', and 'Tiempo restante del SLA'.

| Creado en | Número de ticket | Prioridad | Compañía matriz | Nombre de la persona | Categoria | Estado | Asunto | SLA activo | Tiempo restante del SLA |
|---------------------|------------------|-----------|-----------------|--------------------------|-----------|---------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| 19/09/2023 08:25:28 | 687 | Normal | | CLAUDIA MENDOZA | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |
| 19/09/2023 08:23:48 | 686 | Normal | | ARANZA OSCOY | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |
| 19/09/2023 08:21:12 | 684 | Normal | | KAREN GALLARDO | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |
| 19/09/2023 08:19:59 | 683 | Normal | | ROSA MARIA GONZALEZ NILA | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |
| 19/09/2023 08:18:44 | 682 | Normal | | RAMIREZ GALLARDO JORGE | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |
| 19/09/2023 07:45:52 | 681 | Normal | | JAVIER SOSA VILLEGAS | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |
| 19/09/2023 07:43:29 | 680 | Normal | | CHRISTOFER GUZMAN | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |
| 19/09/2023 06:13:12 | 678 | Normal | | GUILLERMO BACA HERNANDEZ | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |
| 18/09/2023 16:01:29 | 677 | Normal | | APOLINAR JIMENEZ AMELIA | | Abierto | Mantenimiento de equipo de cómputo | <input type="checkbox"/> | 00:00 |





4G Ingeniería S.A. de C.V.

CREACION DE TICKETS

1.3 Te dirijira a una nueva ventana donde tendras el siguiente apartado:

Es muy importante que coloques los datos de la siguiente manera sino tu ticket sera borrado

2. Identifica el modulo

2.1 En el primer campo escribiras lo que necesitas en **MAYUSCULAS** con una descripción breve ejemplos:

“IMPRIMIR A COLOR”

“ERROR EN MODULO COMPRAS”



4G Ingeniería S.A. de C.V.

CREACION DE TICKETS

2.2 Después la **prioridad** con la que necesita ser atendido:

| | |
|----------------------|------|
| Número de ticket | |
| Prioridad | Baja |
| Categoría | |
| Subcategoría | |
| Nombre de la persona | |
| Correo electrónico | |

Baja

Baja

Moderado

Normal

Alto

Urgente

- Baja: Se puede atender de 1 a 5 días
- Moderado: Se puede atender de 1 a 4 días
- Normal: Se puede atender de 1 a 3 días
- Alto: Se puede atender de 1 a 2 días
- Urgente: (Solamente se usa si) Se tiene que atender en el mismo día porque sin eso no puedes seguir realizando tus actividades.

2.3 Las **categorías** debes elegir depende de lo que necesitas, solo existen 2 y se denominan de la siguiente manera:

| | |
|----------------------|------|
| Número de ticket | |
| Prioridad | Baja |
| Categoría | |
| Subcategoría | |
| Nombre de la persona | |
| Correo electrónico | |

Baja

Soporte Odoo

Soporte Técnico

1. **Soporte odoo** – Todo problema que tenga que ver con odoo (no problemas de internet)
2. **Soporte Técnico** – Todo problema que tenga ver con tu laptop, pc, tablet, telefono de la empresa, mouse, teclado, internet, correo, impresora, etc.
- 3.

Si no seleccionas ninguna de estas 2 categorías no te aparecerán las subcategorías



4G Ingeniería S.A. de C.V.

CREACION DE TICKETS

2.4 **Subcategoría** seleccionaras a la que corresponde depende tu problema, si ninguna es la que necesitas selecciona la opcion “**otro**”

| | |
|----------------------|--------------------|
| Número de ticket | |
| Prioridad | Baja |
| Categoría | Soporte Tecnico |
| Subcategoría | |
| Nombre de la persona | Falla de equipo TI |
| Correo electrónico | Error de impresora |
| | Mantenimiento |
| | Otro |

2.5 En este punto ya casi terminas de llenar tu ticket ahora pondrás tu nombre, tendrás que poner tu nombre completo o mínimo un nombre y apellido, por ejemplo:

Alan Andrade

Asunto

FALLA IMPRESORA

Número de ticket

Prioridad

Moderado

Categoría

Soporte Tecnico

Subcategoría

Error de impresora

Nombre de la persona

Alan Andrade

Correo electrónico

2.6 Finalmente solo pondrás tu correo empresarial asigndo todo en “**MINUSCULAS**”, ejemplo:

alanv@4gingeneria.com



YA NO DEBERAS LLENAR NINGUNO DE LOS DEMAS CAMPOS, SE QUEDARAN EN BLANCO HASTA QUE NOSOTROS ATENDAMOS TU TICKET.

HECHOS TODOS LOS PASOS CORRECTAMENTE TE DEBERIA QUEDAR DE LA SIGUIENTE MANERA:

[illegible]