



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

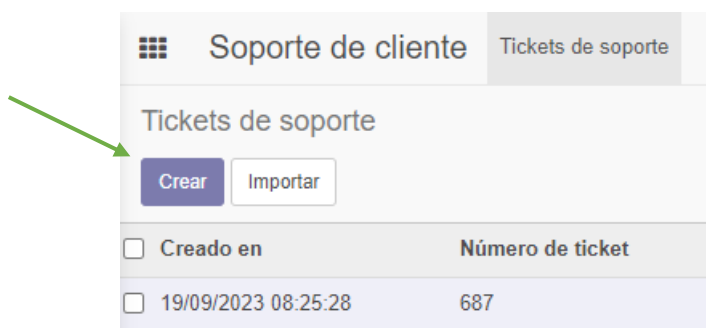
1.1 Dirijete al apartado de los modulos, el nombre del modulo es Soporte de cliente y el icono es el siguiente:



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.

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

Soporte de cliente Tickets de soporte ADMINISTRADOR

Tickets de soporte / Nuevo

Quitar Descartar

Cerrar ticket

Asunto

Número de ticket

Prioridad Baja Campos asignados por IT

Categoría

Subcategoría

Nombre de la persona

Correo electrónico

Usuario asignado

Aprobación No se requiere aprobación

Estado Abierto

Puntuación de soporte

Comentario de soporte

Hora de cierre

Descripción Campos extra Adjuntos SLA

2. LLENADO DE DATOS

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

“IMPRIMIR A COLOR”

“ERROR EN MODULO COMPRAS”

Asunto

Número de ticket



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

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	

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.

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]