

TRANSMILENIO



TRANSMILENIO

MANUAL TECNICO

INTEGRANTES:

WILLIAM SANTIAGO DIAZ
ALVARO ALEJANDRO ZARATE

SOPORTE TECNICO A CENTROS DE DATOS ENFOCADO A
TRANSMILENIO

CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y
TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
FICHA 2243173

FRESH DESK

Este es un software de gestión de tickets en donde se podrán limitar las solicitudes por parte de los clientes para evitar incidentes, todo esto manejado desde una única interfaz.

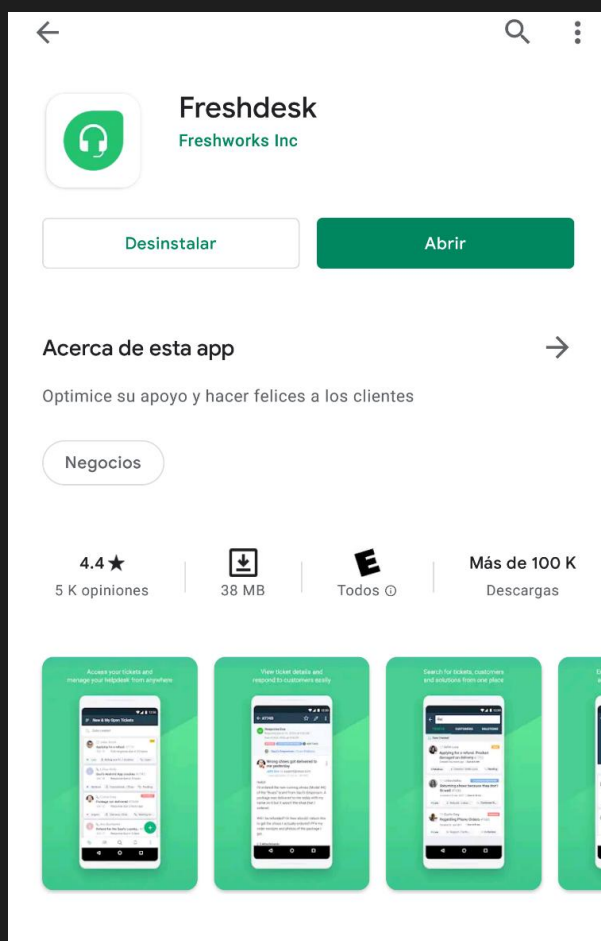
FreshDesk es un software basado en la nube por lo cual no cuenta con una version para escritorio pero puede trabajar en una app con la que cuenta este software de manera que podra trabajar de manera remota a su equipo



FRESH DESK APP

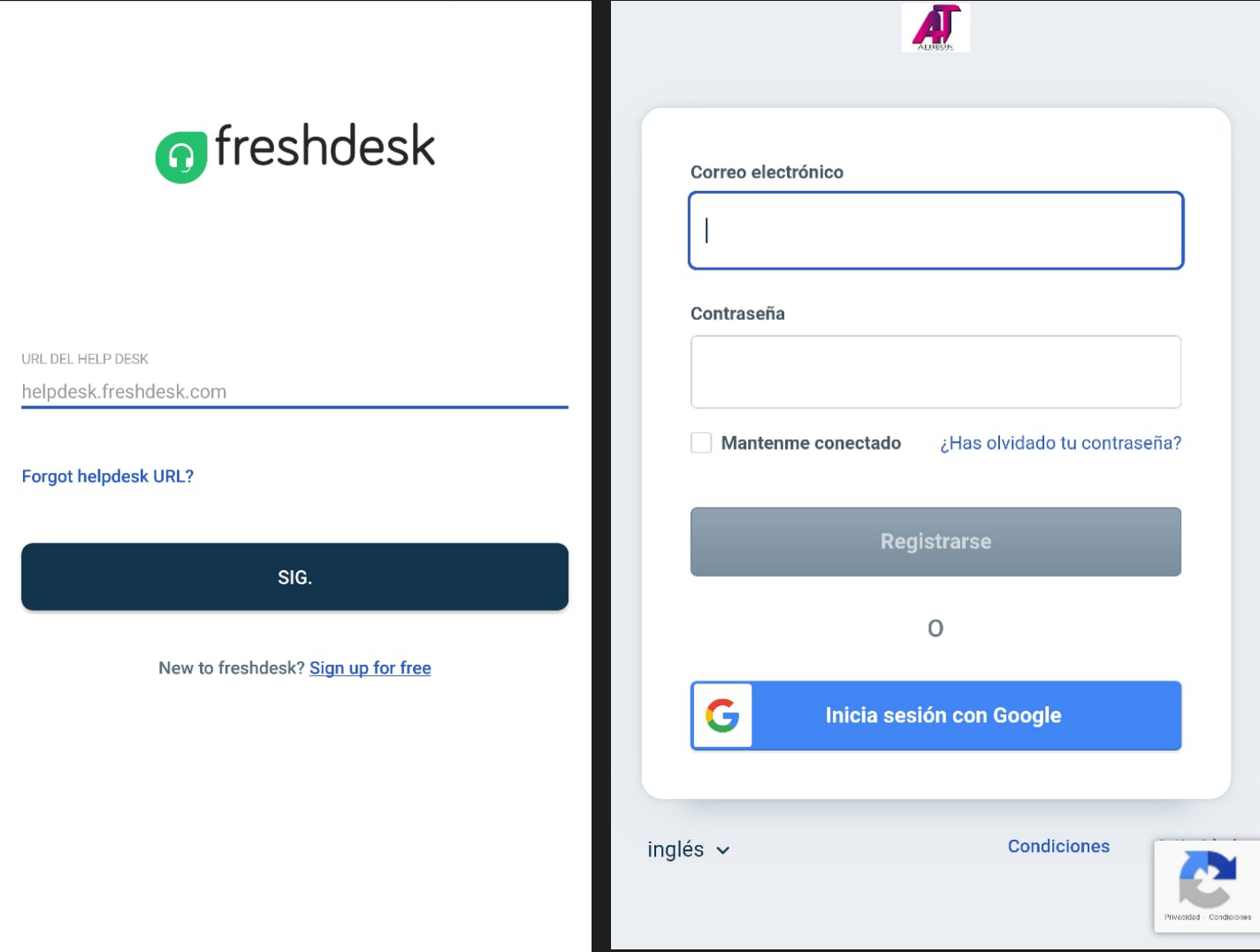
Para descargar la versión de app debe de dirigirse a la aplicación de tienda con la que cuente su dispositivo independiente mente si es un sistema iOS o Android.

Al ingresar al app se vera un apartado en donde se ingresara el link de es especial para la organización el cual esta conformado por el nombre de usuario de la empresa y con una terminación .freskdesk.com

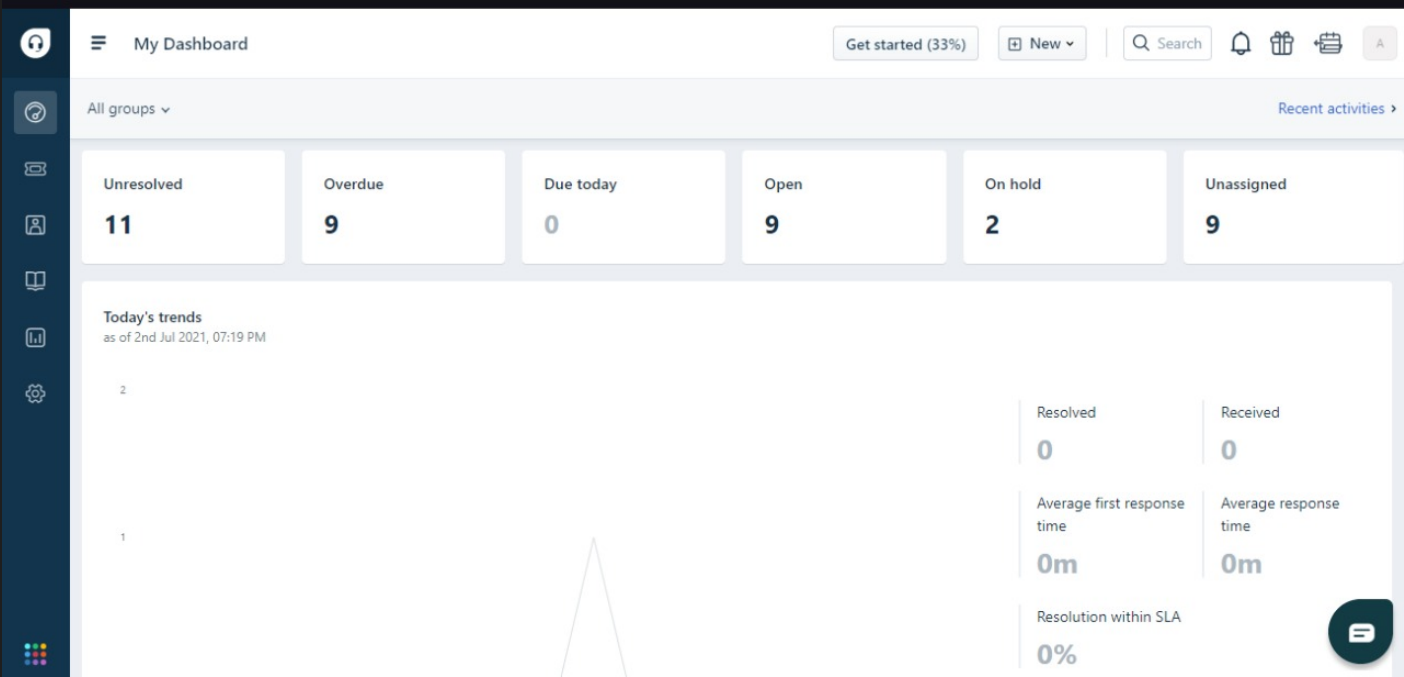


MANUAL TECNICO

Luego de haber descargado el aplicativo movil y de ingresar el url unico para la organizacion se encontrara con una ventana de inicio de sesion del cual no podra pasar si su correo o cuenta no se encuentra vinculado a la organizacion



FRESH DESK WEB



Esta es la vista principal del software web desde el cual se hará toda la gestión de los tickets para la organización.

en la vista principal se observaran unos valores como unresolverd (irresuelto), overdue (atrasado), due today (para hoy), open (abierto), on hold (en espera), unassigned (no asignado).

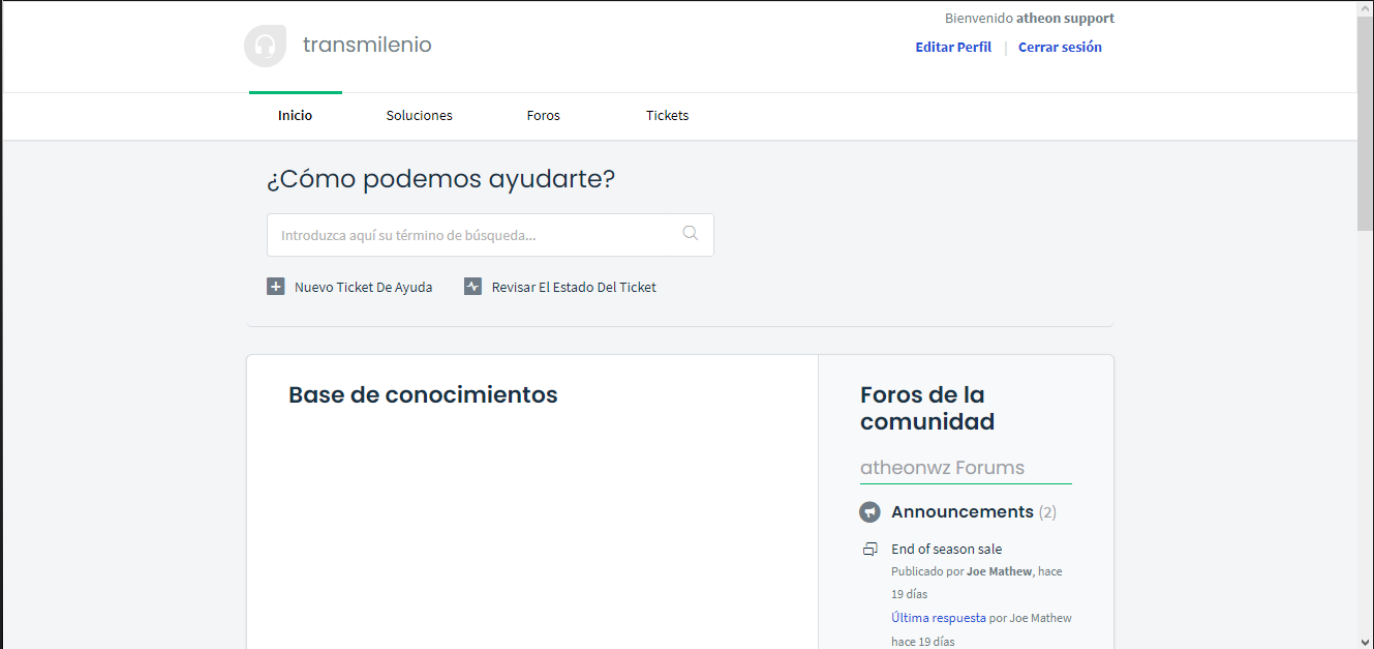
Estos datos seran modificados segun el estado del ticket.

FRESH DESK

PUEDE QUE ALL INICIARCE OTRA SESION LA VISTA DEL APLICATIVO WEB SE ALTERE EN DONDE SE VERAN CUATRO APARTADOS COMO

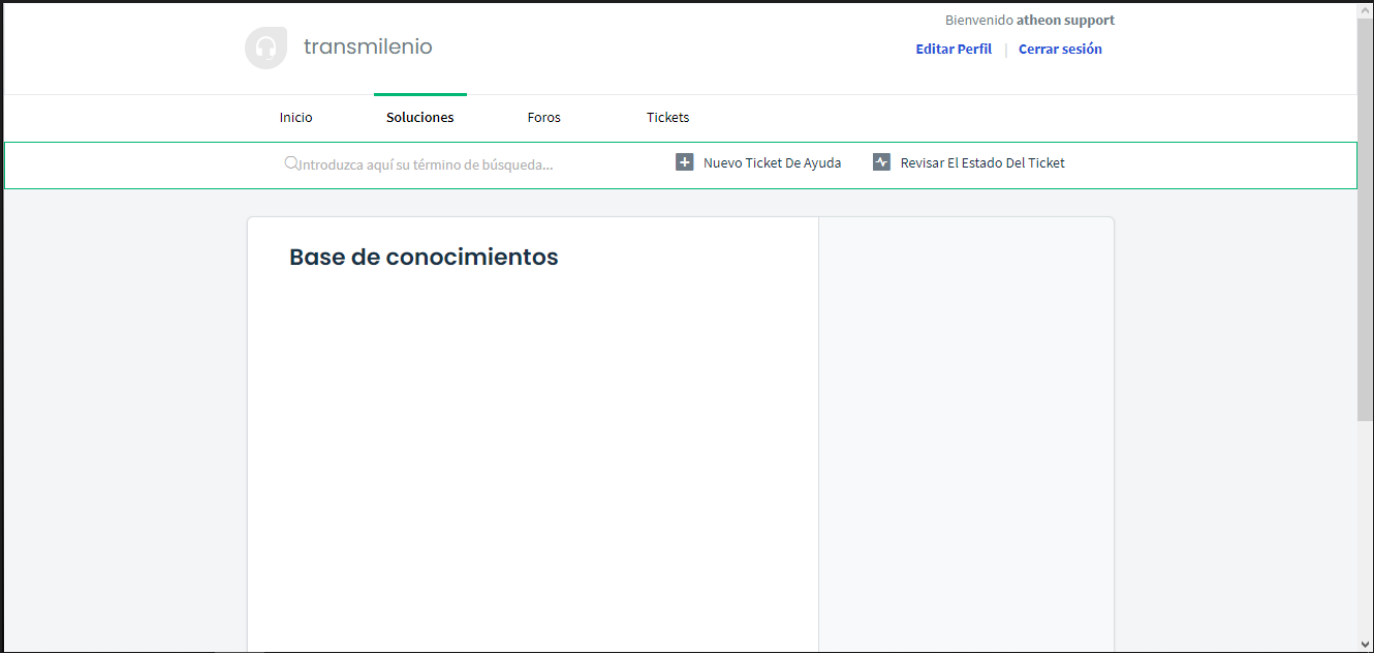
INICIO

En donde se almacenara una base de conocimientos y una columna en el costado derecho en el cual se vera un pequeño resumen del foro dedicado a la organizacion



SOLUCIONES

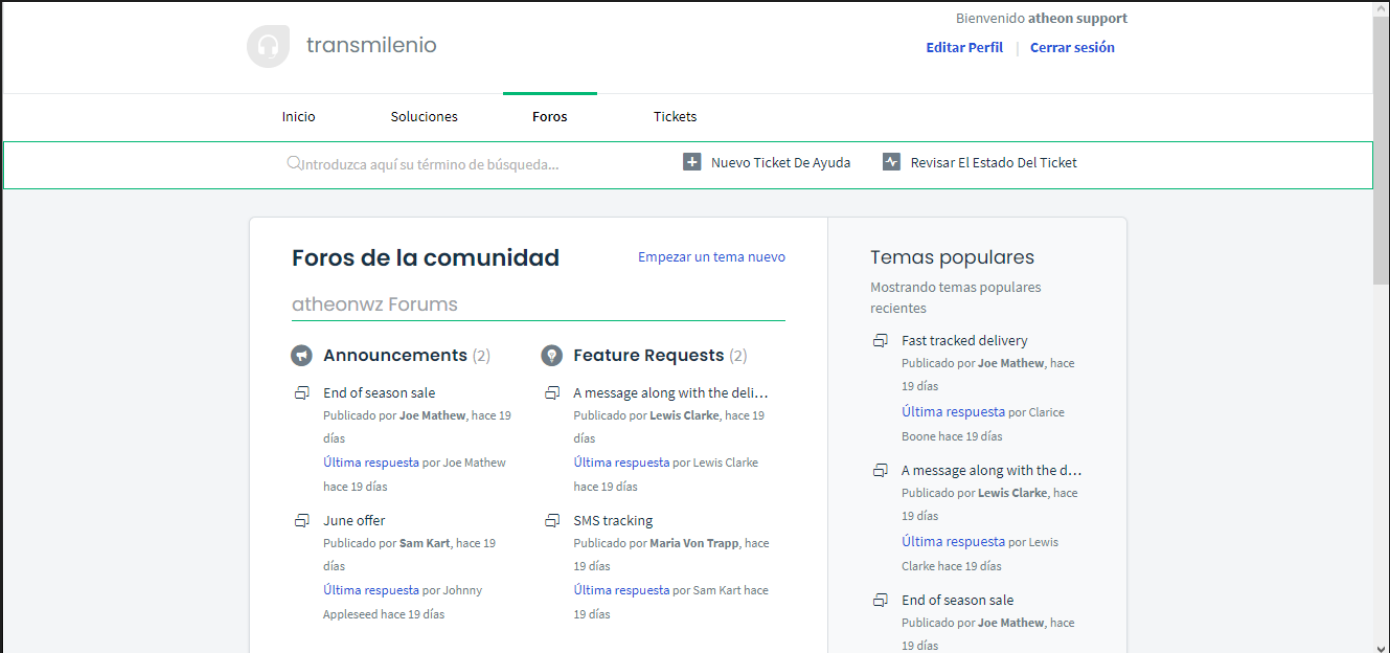
Soluciones: Sera el apartado en donde se dedicara a la base de conocimientos que se estructurara en base a la actividad de tickets que se valla administrando con el tiempo



FRESH DESK

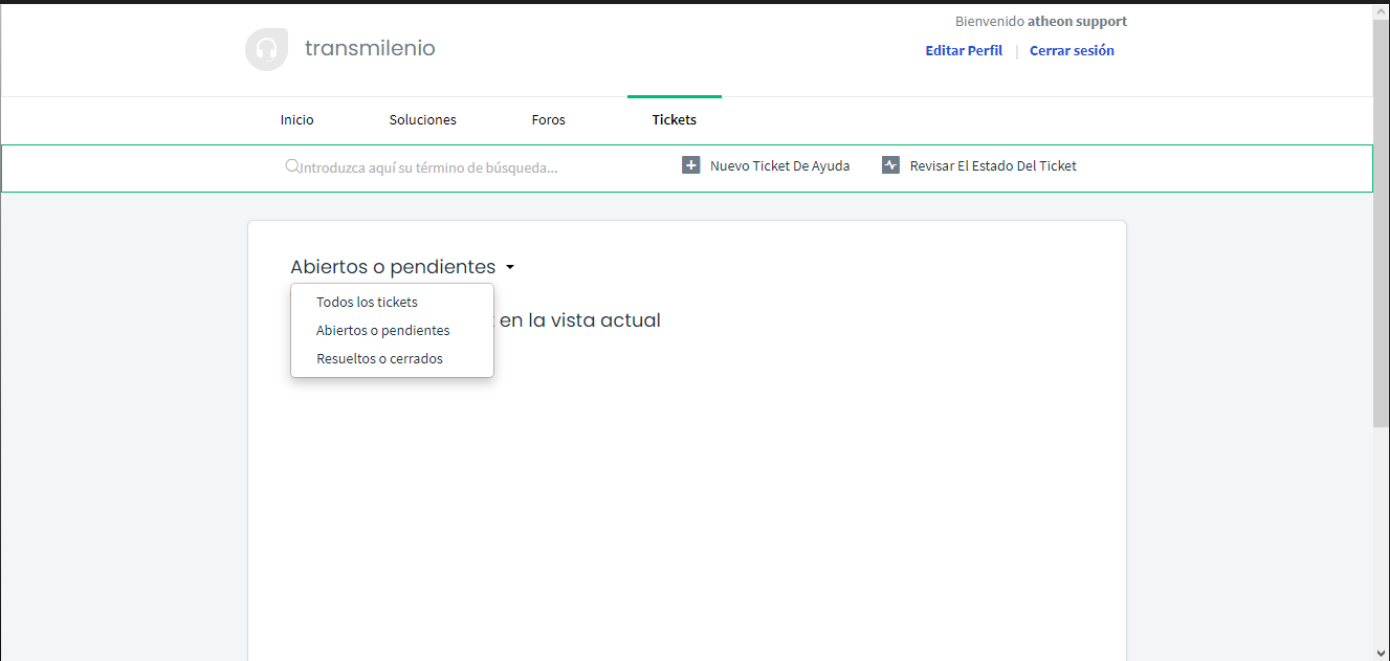
FORO

Aparte de contar con la función de recopilar información de todos los usuarios que se encuentren vinculados a la organización también es el centro de notificaciones de fresk desk en donde llegaran anuncios y facturas según el tipo de plan con el que cuente



TICKETS

En este apartado se podrán visualizar y administrar los tickets según su categoría bien sea que sean los abiertos y pendientes o los resueltos y cerrados de manera que se podrá ver el estado de cada uno de ellos



TRANSMILENIO



MANUAL TECNICO

GRACIAS

Este documento busca mostrar el software de gestión de tickets que será implementado durante el soporte brindado a la empresa Transmilenio S.A.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
FICHA 2243173