

Manual técnico Para Sistema Tickets

Por: Helmuth Marroquin de León

Introducción

Este manual proporciona instrucciones claras y prácticas para que los **técnicos de soporte** gestionen adecuadamente los tickets de servicio dentro del sistema. Su objetivo es facilitar el seguimiento y resolución de incidencias reportadas por los usuarios.

Acceso al Sistema

1. Inicia la aplicación del sistema de tickets.
2. Introduce tu usuario y contraseña.
3. Si tus credenciales son correctas y tu cuenta está activa, serás redirigido automáticamente al Menú Técnico.

Menú Principal del Técnico

Al ingresar, encontrarás una interfaz diseñada para facilitar la gestión de tickets asignados. Las principales funciones disponibles son:

Visualizar Tickets

- Verás una tabla con todos los tickets relacionados con tu departamento o asignados a ti.
- Puedes filtrar por:
 - ID del ticket
 - Estado (Pendiente, En Proceso, Finalizado)
 - Prioridad
 - Departamento

Revisar Detalles de un Ticket

Haz clic sobre un ticket para visualizar información detallada como:

- Descripción del problema
- Fecha de creación
- Usuario que lo reportó
- Departamento asignado
- Estado actual

Cambiar el Estado del Ticket

Puedes actualizar el estado del ticket siguiendo estos pasos:

1. Selecciona un ticket activo.
2. Haz clic en "Finalizar Ticket" (o su equivalente en la interfaz).
3. El sistema actualizará el estado a Finalizado en la base de datos.

Esto indica que el problema fue atendido y resuelto satisfactoriamente.

Agregar Notas al Ticket

Para documentar el trabajo realizado o dejar observaciones:

1. Selecciona el ticket.
2. Presiona el botón "Agregar Nota".
3. Escribe los detalles técnicos de la intervención.
4. Si la función está habilitada, puedes adjuntar archivos (capturas de pantalla, informes, logs, etc.).
5. Guarda la nota.

Práctica recomendada

- Mantén una comunicación clara y profesional en las notas del ticket.
- Cambia el estado del ticket únicamente cuando proceda.
- Documenta cualquier acción técnica realizada.
- No cierres tickets incompletos o con información ambigua.
- Revisa el historial del ticket antes de actuar

Flujo de Trabajo Recomendado

1. Inicia sesión como técnico.
2. Filtra tickets pendientes.
3. Abre uno y léelo completamente.
4. Cambia su estado a "En Proceso" si vas a trabajar en él.
5. Agrega una nota describiendo tu avance o resolución.
6. Finaliza el ticket si ya fue solucionado.
7. (Opcional) Adjunta archivos si es necesario.

Resolución de Problemas

- No puedes iniciar sesión: Verifica que tu cuenta esté activa. Contacta al administrador.
- No puedes cambiar el estado de un ticket: Asegúrate de que el ticket esté asignado a ti o a tu departamento.
- La interfaz no carga correctamente: Cierra y vuelve a abrir la aplicación. Si persiste, reporta el problema.

Soporte

Para soporte interno o problemas técnicos con el sistema, contacta al administrador del sistema.

Correo: helmuthmarro@gmail.com

Instagram: [helmuthmarro](https://www.instagram.com/helmuthmarro)

Whatsapp: +502 30030973