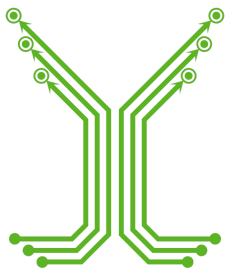


Macros QuickTicket Remedy

Manual de Usuario

First Data™



Yaxché Dev

Fecha de impresión: Martes 15 Febrero 2019

Índice de contenidos

Introducción	3
QuickTickets	3
Excel	3
BMC Remedy	5
Ejecución	8

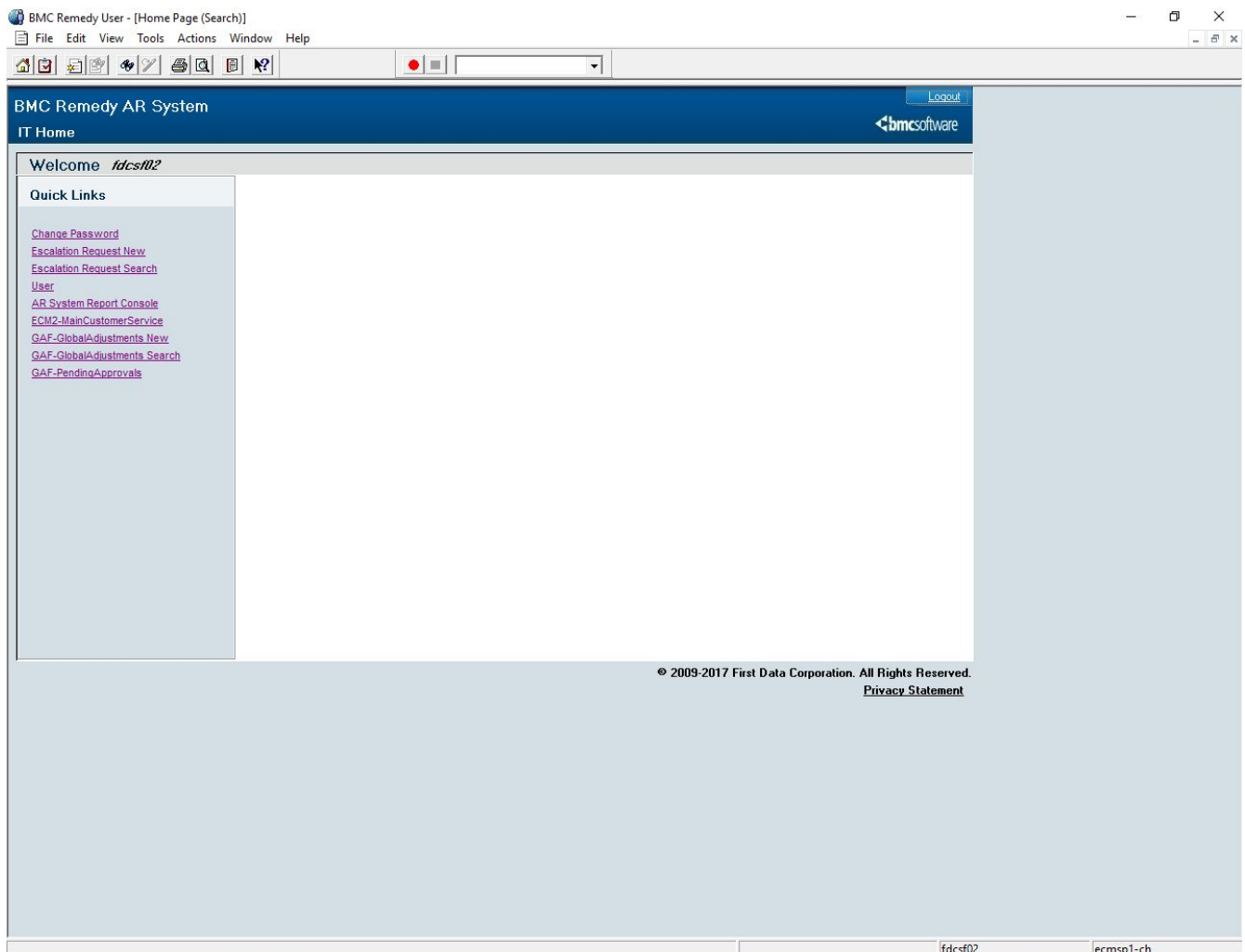




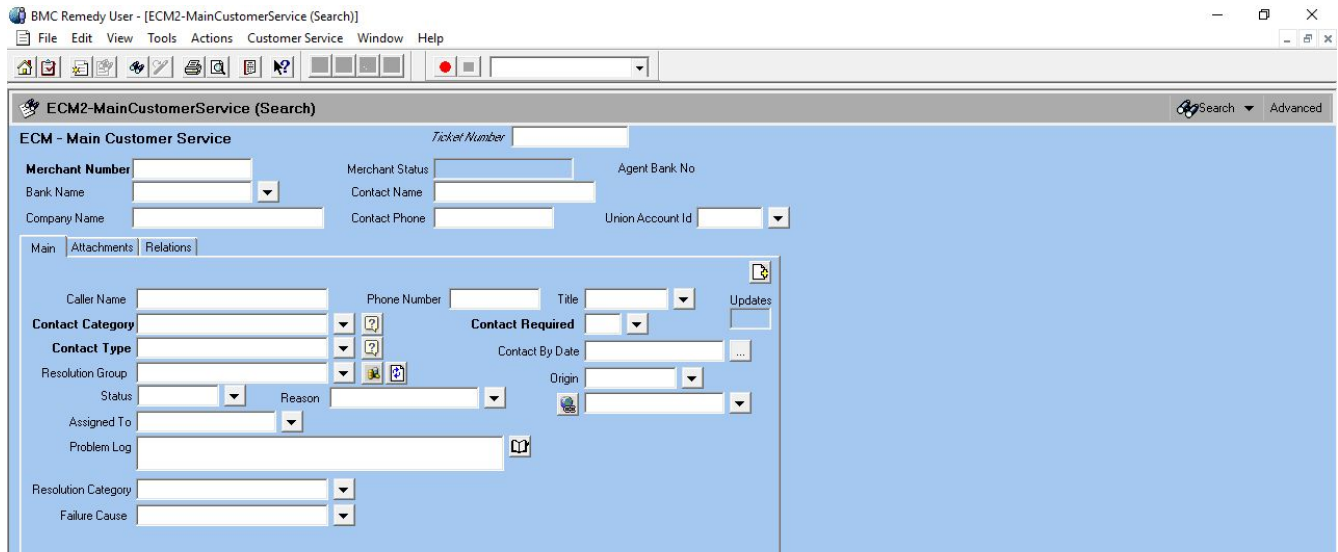
BMC Remedy

Antes de ejecutar la macro, debemos realizar un proceso (sólo debe realizarse una vez, la configuración se quedará guardada) para que se puedan obtener los números de ticket correctos.

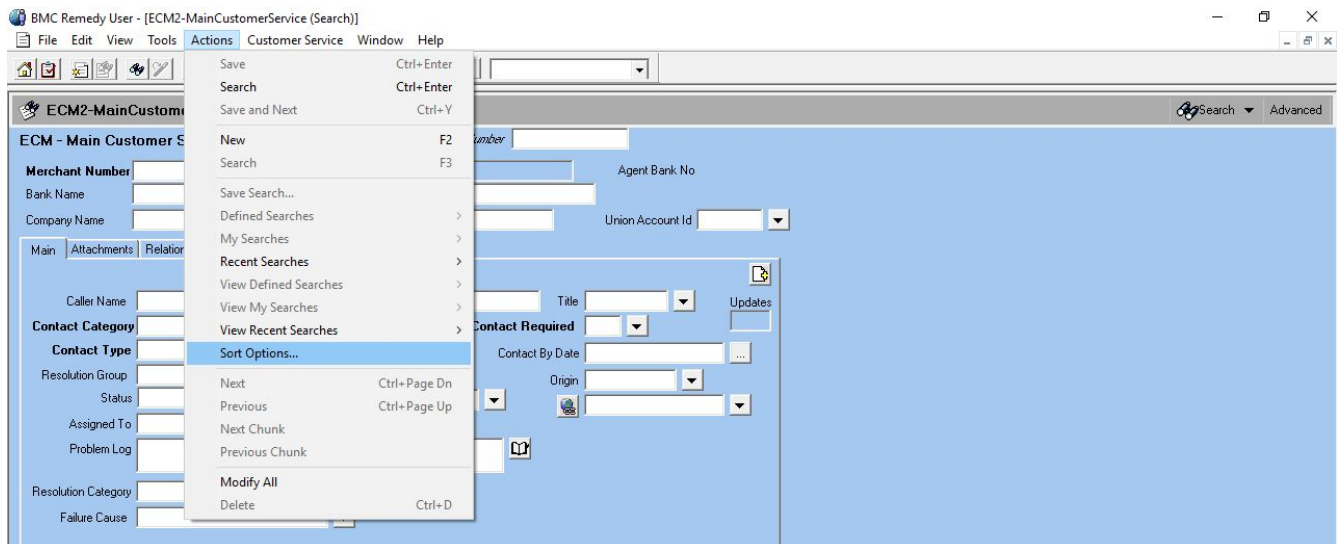
1. En la página de inicio de BMC Remedy, en la sección **Quick Links** seleccionamos la opción "ECM2-MainCustomerService"



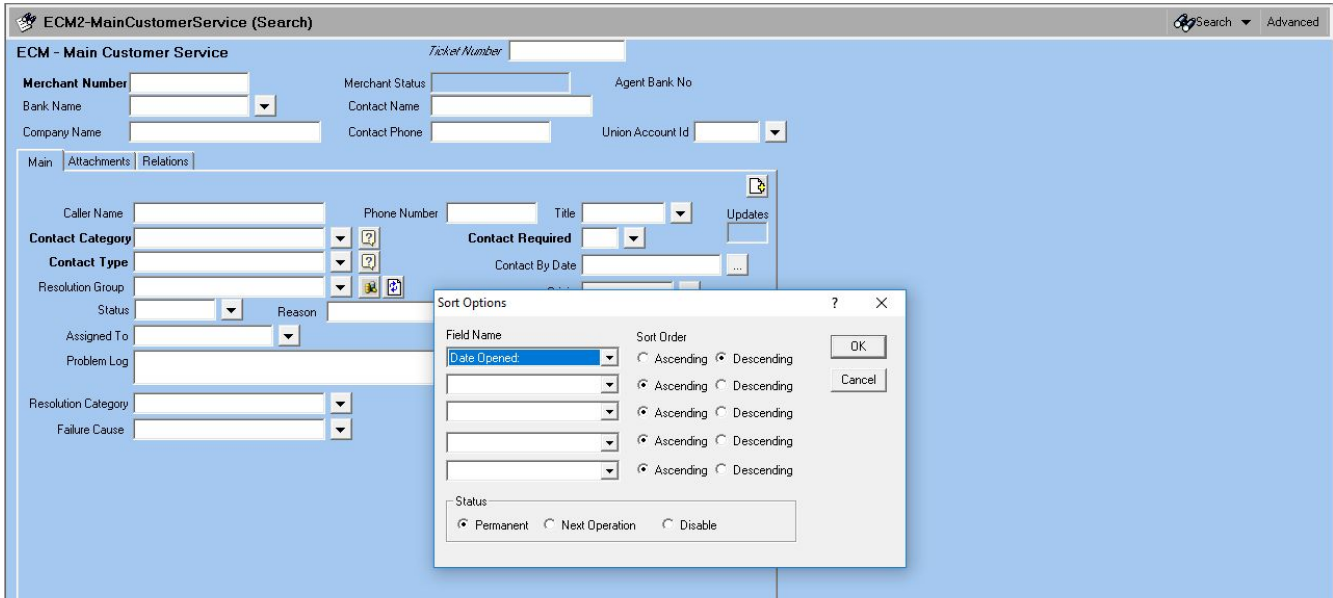
2. Abrirá el Formulario “ECM2-MainCustomerService” en modo de búsqueda.



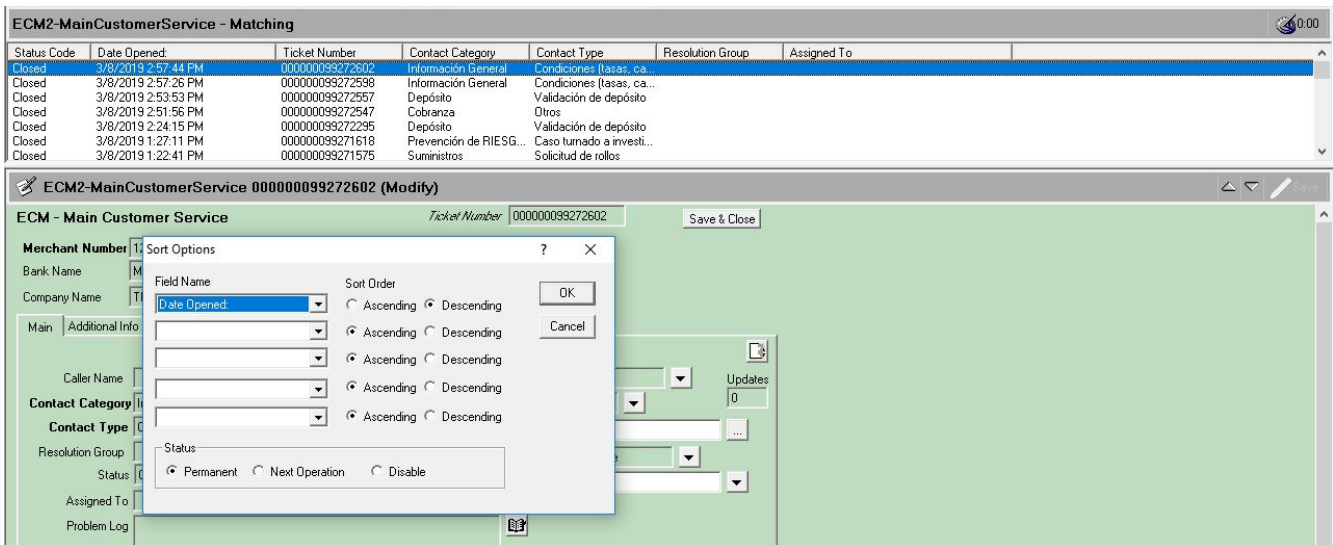
3. En esta ventana, iremos al menú **Actions** y seleccionaremos la opción “**Sort Options...**”



- En la ventana emergente, en **Field Name** seleccionamos la opción "**Date Opened:**", en los CheckBox correspondientes a Sort Order seleccionamos "**Descending**", y damos click en OK.



- Para verificar podemos hacer una búsqueda por Merchant Number y asegurarnos de que los últimos tickets registrados se vean primero.



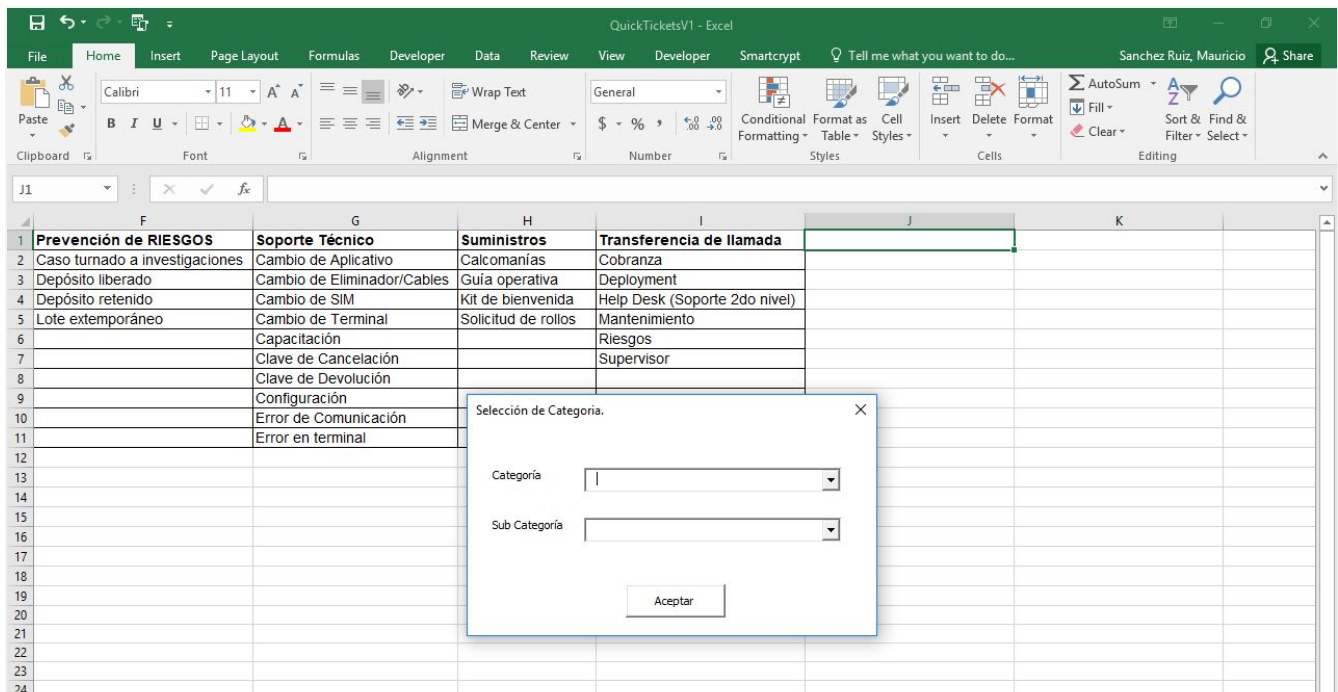
Status Code	Date Opened	Ticket Number	Contact Category	Contact Type	Resolution Group	Assigned To
Closed	3/8/2019 2:57:44 PM	000000099272602	Información General	Condiciones (tasas, ca...		
Closed	3/8/2019 2:57:26 PM	000000099272598	Información General	Condiciones (tasas, ca...		
Closed	3/8/2019 2:53:53 PM	000000099272557	Depósito	Validación de depósito		
Closed	3/8/2019 2:51:56 PM	000000099272547	Cobranza	Otros		
Closed	3/8/2019 2:24:15 PM	000000099272295	Depósito	Validación de depósito		
Closed	3/8/2019 1:27:11 PM	000000099271618	Prevención de RIESG...	Caso turnado a investi...		
Closed	3/8/2019 1:22:41 PM	000000099271575	Suministros	Solicitud de rollos		

- Es importante considerar que no se debe ejecutar otra macro que registre tickets ya que podría intervenir al obtener el número de tickets.

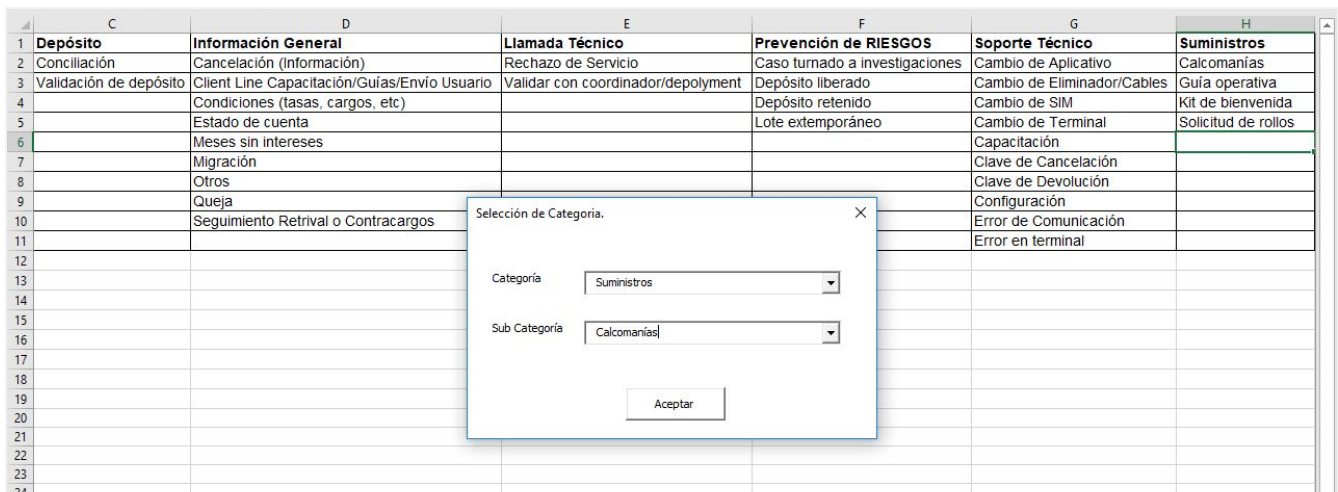
Ejecución

Para ejecutar la macro nos posicionamos sobre la primera Hoja del archivo de Excel y damos click en el botón Ejecutar.

1. Nos solicitará seleccionar la categoría y subcategoría definidas para el rango que filas a registrar.

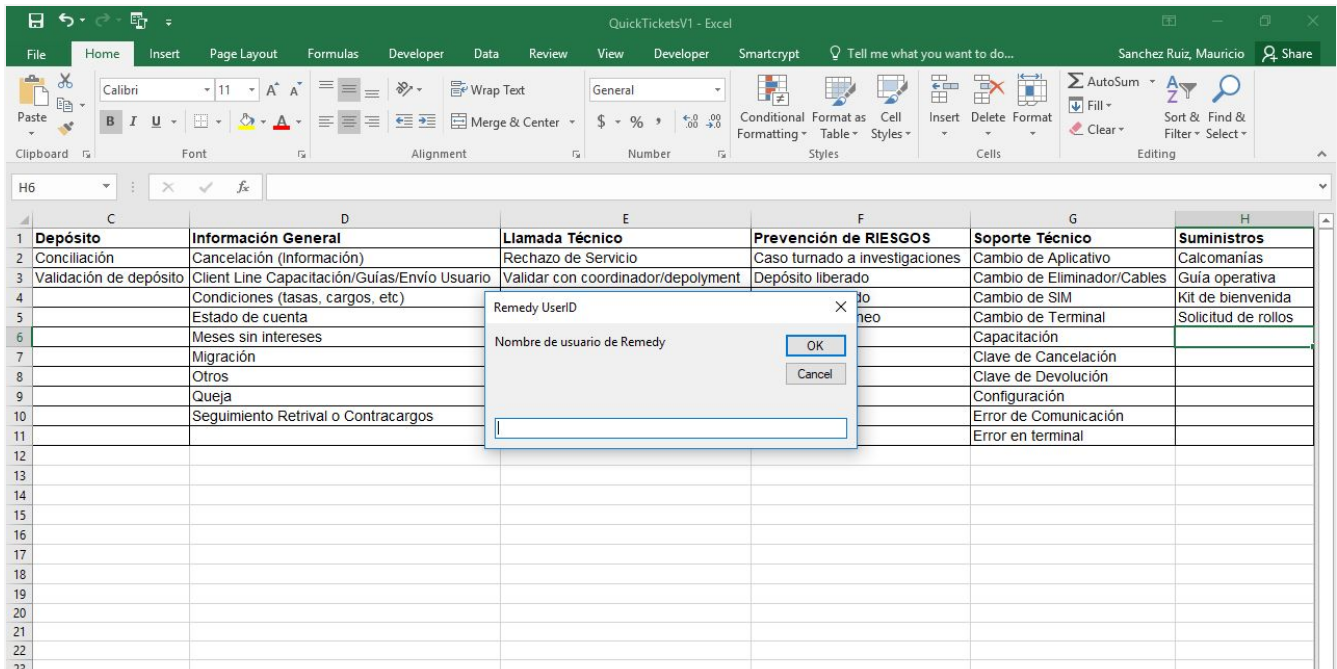


	F	G	H	I	J	K
1	Prevención de RIESGOS	Soporte Técnico	Suministros	Transferencia de llamada		
2	Caso turnado a investigaciones	Cambio de Aplicativo	Calcomanías	Cobranza		
3	Depósito liberado	Cambio de Eliminador/Cables	Guía operativa	Deployment		
4	Depósito retenido	Cambio de SIM	Kit de bienvenida	Help Desk (Soporte 2do nivel)		
5	Lote extemporáneo	Cambio de Terminal	Solicitud de rollos	Mantenimiento		
6		Capacitación		Riesgos		
7		Clave de Cancelación		Supervisor		
8		Clave de Devolución				
9		Configuración				
10		Error de Comunicación				
11		Error en terminal				



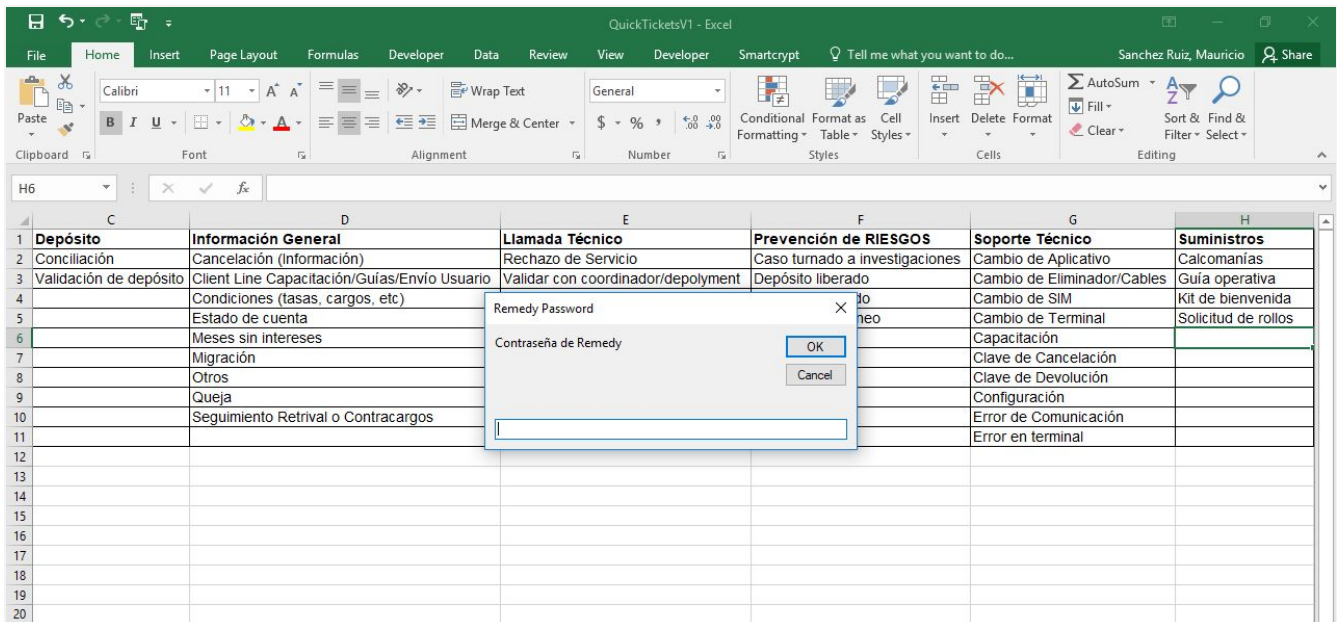
	C	D	E	F	G	H
1	Depósito	Información General	Llamada Técnico	Prevención de RIESGOS	Soporte Técnico	Suministros
2	Conciliación	Cancelación (Información)	Rechazo de Servicio	Caso turnado a investigaciones	Cambio de Aplicativo	Calcomanías
3	Validación de depósito	Client Line Capacitación/Guías/Envío Usuario	Validar con coordinador/deployment	Depósito liberado	Cambio de Eliminador/Cables	Guía operativa
4		Condiciones (tasas, cargos, etc.)		Depósito retenido	Cambio de SIM	Kit de bienvenida
5		Estado de cuenta		Lote extemporáneo	Cambio de Terminal	Solicitud de rollos
6		Meses sin intereses			Capacitación	
7		Migración			Clave de Cancelación	
8		Otros			Clave de Devolución	
9		Queja			Configuración	
10		Seguimiento Retrial o Contracargos			Error de Comunicación	
11					Error en terminal	

2. Como en las macros ya existentes, solicitará usuario y contraseña de BMC Remedy.



The screenshot shows the Excel application window titled 'QuickTicketsV1 - Excel'. The ribbon includes File, Home, Insert, Page Layout, Formulas, Developer, Data, Review, View, Developer, Smartcrypt, and Tell me what you want to do... The user is Sanchez Ruiz, Mauricio. The spreadsheet has columns C through H. A dialog box titled 'Remedy UserID' is open, prompting for the 'Nombre de usuario de Remedy'. The dialog box has an 'OK' button and a 'Cancel' button. The spreadsheet content is as follows:

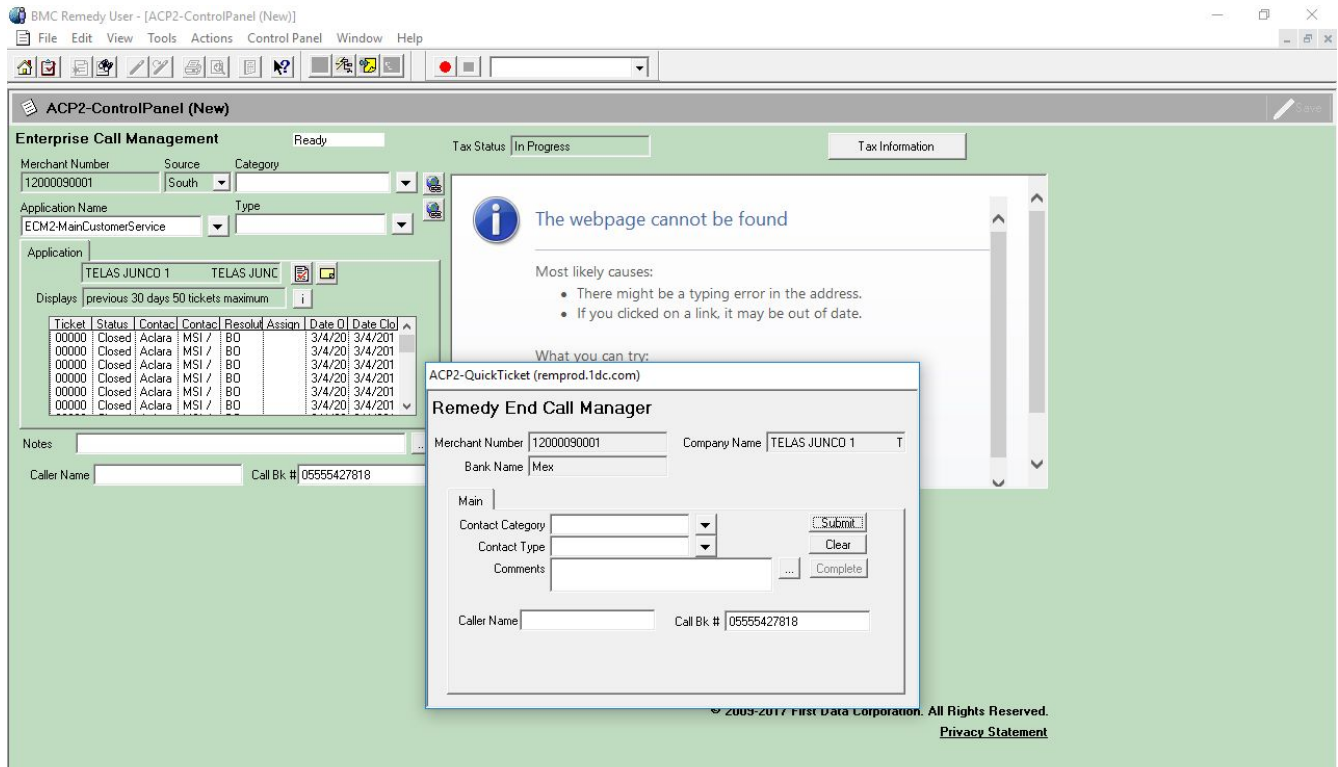
	C	D	E	F	G	H
1	Depósito	Información General	Llamada Técnico	Prevención de RIESGOS	Soporte Técnico	Suministros
2	Conciliación	Cancelación (Información)	Rechazo de Servicio	Caso turnado a investigaciones	Cambio de Aplicativo	Calcomanías
3	Validación de depósito	Client Line Capacitación/Guías/Envío Usuario	Validar con coordinador/deployment	Depósito liberado	Cambio de Eliminador/Cables	Guía operativa
4		Condiciones (tasas, cargos, etc)			Cambio de SIM	Kit de bienvenida
5		Estado de cuenta			Cambio de Terminal	Solicitud de rollos
6		Meses sin intereses			Capacitación	
7		Migración			Clave de Cancelación	
8		Otros			Clave de Devolución	
9		Queja			Configuración	
10		Seguimiento Retrial o Contracargos			Error de Comunicación	
11					Error en terminal	
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						



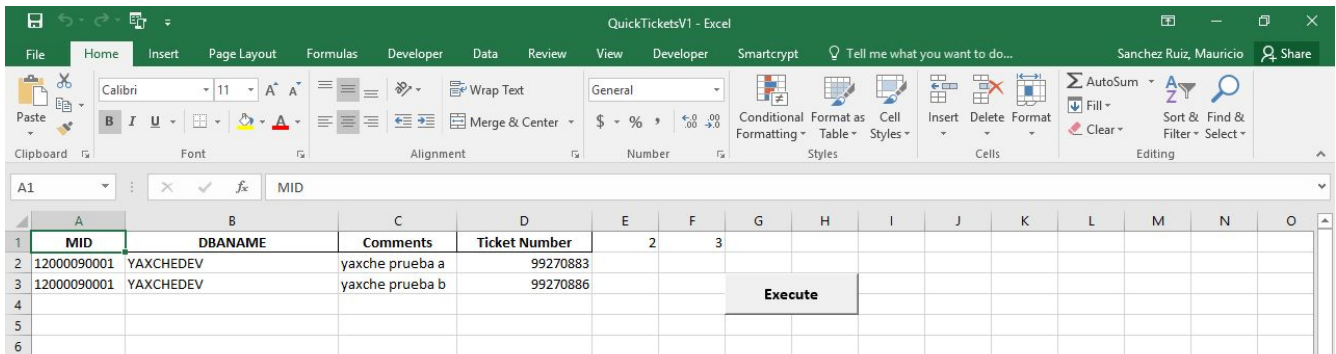
The screenshot shows the Excel application window titled 'QuickTicketsV1 - Excel'. The ribbon includes File, Home, Insert, Page Layout, Formulas, Developer, Data, Review, View, Developer, Smartcrypt, and Tell me what you want to do... The user is Sanchez Ruiz, Mauricio. The spreadsheet has columns C through H. A dialog box titled 'Remedy Password' is open, prompting for the 'Contraseña de Remedy'. The dialog box has an 'OK' button and a 'Cancel' button. The spreadsheet content is as follows:

	C	D	E	F	G	H
1	Depósito	Información General	Llamada Técnico	Prevención de RIESGOS	Soporte Técnico	Suministros
2	Conciliación	Cancelación (Información)	Rechazo de Servicio	Caso turnado a investigaciones	Cambio de Aplicativo	Calcomanías
3	Validación de depósito	Client Line Capacitación/Guías/Envío Usuario	Validar con coordinador/deployment	Depósito liberado	Cambio de Eliminador/Cables	Guía operativa
4		Condiciones (tasas, cargos, etc)			Cambio de SIM	Kit de bienvenida
5		Estado de cuenta			Cambio de Terminal	Solicitud de rollos
6		Meses sin intereses			Capacitación	
7		Migración			Clave de Cancelación	
8		Otros			Clave de Devolución	
9		Queja			Configuración	
10		Seguimiento Retrial o Contracargos			Error de Comunicación	
11					Error en terminal	
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

- Al ingresar usuario y contraseña se abrirá remedy para realizar el proceso automático, es importante no cerrar remedy o pasar a otra ventana en la computadora donde se está ejecutando.



- Si el proceso se realiza correctamente, se verán los número de tickets correspondientes a cada registro.



	MID	DBANAME	Comments	Ticket Number
1	12000090001	YAXCHEDEV	yaxche prueba a	99270883
2	12000090001	YAXCHEDEV	yaxche prueba b	99270886
3				
4				
5				
6				