

Ticket ERP

Nuevos Estados:

- **NUEVO:**

Estado que denota que nadie verifico el Ticket. Este estado es el inicial en la cadena.

- **ABIERTO:**

Estado que denota que el Ticket fue visto y que algún usuario asignado se encuentra trabajando en él.

- **PENDIENTE:**

Ticket que por algún motivo, sea a la espera de una respuesta de otra área o del cliente final se encuentra en stanby. El usuario asignado NO está trabajando en él.

- **RESUELTO:**

Estado que culmina el Ticket, cierra el proceso y no puede ser abierto nuevamente.

- **CANCELADO:**

Ticket que fue cancelado por motivos varios, cancelado por cliente, por falta de información, o Ticket repetido etc.

Etiquetas

CC:

Etiqueta para copiar a un usuario sobre el estado de la NOV, puede o no generar Alerta en el usuario copiado (parámetro

Agente asignado:

Agente que trabaja en el Ticket abierto.

Tipo:

Formaliza al Ticket con el propósito del mismo, esta etiqueta tiene varios rótulos:

Pregunta: Este estado se utiliza para las pregunta, sugerencias, modelizaciones.

Incidente: Es usado para registrar la asistencia inmediata en que el agente intervenga, ya sea por teléfono, mail y/o teamviewer.

Problema: Son los temas que escalan al área de producto.

Tarea: Es usado principalmente para la registración de las tareas del área de IT o temas no relacionados a preguntas, incidentes o problemas.

Contacto:

Contacto que solicita la apertura del ticket, si el contacto no está cargado no se podrá cargar el ticket con ese contacto, se puede dar de alta de las herramientas desplegables.

Auditoria de tickets

Se puede visualizar el comportamiento del tickets por área y los recursos, indica el tiempo estimado que tuvo el recurso con el ticket.

Vistas

- **Mis tickets sin resolver:**

Esta vista muestra sus tickets asignados sin resolver, en estado Abierto y Pendiente.

- **Nuevos tickets en mi grupo:**

Tickets nuevos que entraron en mi grupo, en el estado nuevo.

- **Tickets pendientes en mi grupo.**

Tickets que están pendientes en su grupo o grupos asignado.

- **Tickets sin asignar**

Vista que muestra los tickets de todos los grupo que se encuentran sin asignar (Recurso asignado) en estado NUEVO.

- **Todos los tickets sin resolver:**

Vista que muestra todos los tickets de todos los grupos sin resolver, estados. Pendientes, Abiertos, Nuevos.

- **Tickets pendientes:**

Tickets Pendientes de todos los grupos.

Alertas y tareas

Un Ticket NUEVO genera una tarea en el supervisor del Grupo, con alerta.

Un Ticket NUEVO que ha sido asignado a un recurso genera una tarea en el supervisor del Grupo.

Un Ticket que ha sido asignado a un recurso genera una tare en ese nuevo recurso.

Un Ticket que ha sido asignado a en CC a un recurso puede o no generar una tarea en el recurso en CC.

Validaciones

Si se asigna el Recurso sin asignar el Grupo el sistema valido de que grupo es el recurso y lo inserta automáticamente.

Parámetros

Parametrizar recursos y grupos.

Parametrizar supervisor de grupo.

Parametrizar ayudante de supervisor de grupo.