

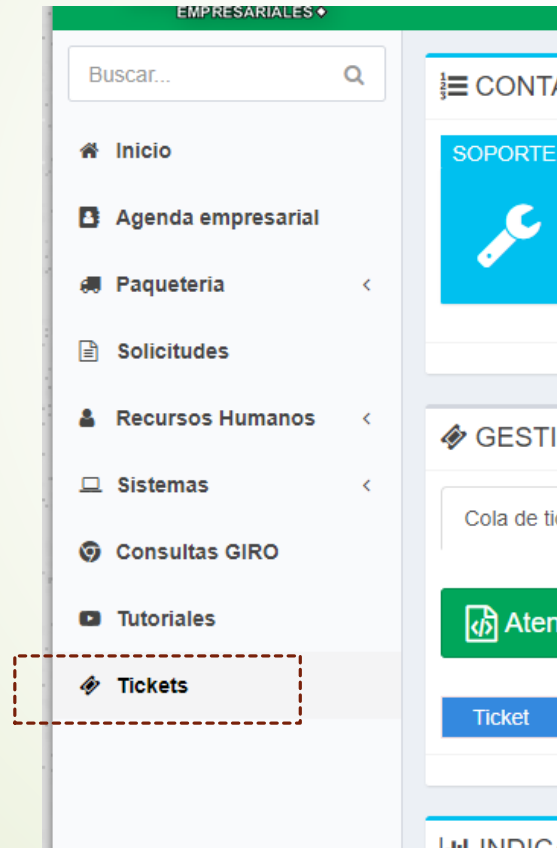
Sistema de Intranet Aseores Empresariales (Módulo Tickets)



Sistema de Intranet Asesores Empresariales

1

En el menú principal (parte lateral izquierda) se deberá seleccionar el módulo **Tickets**



2

Este módulo se divide en dos pestañas:

1. **Registrar tickets:** Desde esta pestaña podemos generar nuevos tickets mediante el llenado de un formulario, al cual se le puede adjuntar alguna imagen y/o un archivo (Word, Excel o PDF)
2. **Historial tickets:** Se mostraran los últimos tickets que el usuario haya generado y que estén cerrados (que se encuentren resueltos) por parte del área de sistemas.

3

Al presionar el botón de aceptar el sistema te proporcionara un número de ticket, e inmediatamente el equipo de sistemas será notificado, recuerda que puede haber otros tickets siendo atendidos antes que el tuyo, por lo cual es posibles que pasen algunos minutos antes de que el personal de sistemas se ponga en contacto contigo.

TICKETS

Registrar tickets Historial tickets

1.-Categoría ✓

2.-Subcategoría ✓

3.-Asunto: ✓

4.-Descripción: ✓

...TE PEDIMOS QUE SEAS LO MÁS ESPECÍFICO POSIBLE, DETALLANDO EXACTAMENTE CUAL ES TU PROBLEMA; Y EN CASO DE QUE APLIQUE NOS INDIQUES CUAL ES LA SOLUCIÓN O RESULTADO QUE ESPERAS OBTENER.

Puedes adjuntar alguna imagen y archivos de Word, Excel o Pdf.

Imagen Documento

✓ Campos obligatorios.

✓ Aceptar ✗ Cancelar

Dependiendo de la categoría (Soporte técnico, giro o desarrollo) se desplegaran las subcategorías.

Deberás ser muy específico describiendo cual es tu problema, y si es posible el resultado que requieres, mientras más información proporciones será más sencillo para el área de sistemas resolver tu problema

Botón para añadir una imagen

Botón para añadir un documento

4

En el historial de ticktes podrás ver los últimos tickets que generaste; así mismo quien te atendió y la fecha en que generaste el ticket, también se muestra el botón **mostrar** el cual detalla toda la información referente.

TICKETS

Registrar tickets

Historial tickets

Últimos tickets solicitados:

Folio	Te atendio	Asunto	F. registro	Tipo	Detalles
18	URIEL ALEJANDRO ROSALES GONZÁLEZ	ERROR AL REGISTRAR LA FECHA DE REINCORPORACIÓN	14 MAR 2019		<div>Mostrar</div>

Detalles del ticket

5

Al presionar el botón **mostrar** podrás ver quien te atendió, hora en que generaste tu ticket y la hora en que fue cerrado. En caso de que el equipo de sistemas haya cerrado tu ticket por haber quedado solucionado tu problema, pero consideres de que no fue así, puedes reabrir tu ticket presionando el botón correspondiente, en cuyo caso será notificado de inmediato el área de sistemas para seguir dándole seguimiento a tu ticket.

Información sobre el ticket

No. Ticket: 4

Folio: 18

Registrado: 11:56 AM - 14 MAR 2019

Finalizado: 11:59 AM - 14 MAR 2019

Te atendio: URIEL ALEJANDRO ROSALES GONZÁLEZ

Sucursal: AURA (PISO 12)

Departamento: SISTEMAS

Puesto: PROGRAMADOR

Correo: desarrollo@asesoresempresariales.com.mx


Teléfono: 01 (33) 3648-2100

Extensión: 201

Categoría: DESARROLLO DE SOFTWARE

Subcategoría: MÓDULO SOLICITUDES

Asunto: ERROR AL REGISTRAR LA FECHA DE REINCORPORACIÓN

Archivos: 

CORREGIR LA FECHA DE REINCORPORACIÓN, YA QUE NO LA CAPTURA CORRECTAMENTE AL AUTORIZARSE UNA SOLICITUD.

*En caso de que consideres que tu problema no fue resuelto puedes solicitar al equipo de sistemas que reabran el ticket para dar seguimiento al caso.

Reabrir Ticket

Botón para reabrir ticket