

# Guia de uso rapido

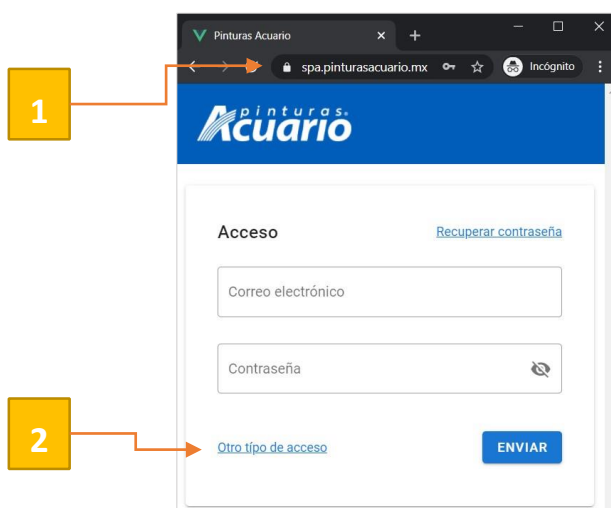
Tickets de soporte

## Contenido

Acceso .....	3
Tickets.....	4
Crear tickets .....	4
Línea de tiempo.....	5
Crear respuestas .....	5
Cerrar tickets.....	6
Reabrir Tickets.....	6

## Acceso

- 1) Ingresar la siguiente URL: [spa.pinturasacuario.mx](http://spa.pinturasacuario.mx) en la barra de navegación de tu explorador WEB (Google Chrome preferentemente).
- 2) Realizar **CLICK** en el enlace “otro tipo de acceso”.
- 3) Ingresar número de empleado.
- 4) Realizar **CLICK** en el botón “ENVIAR”.



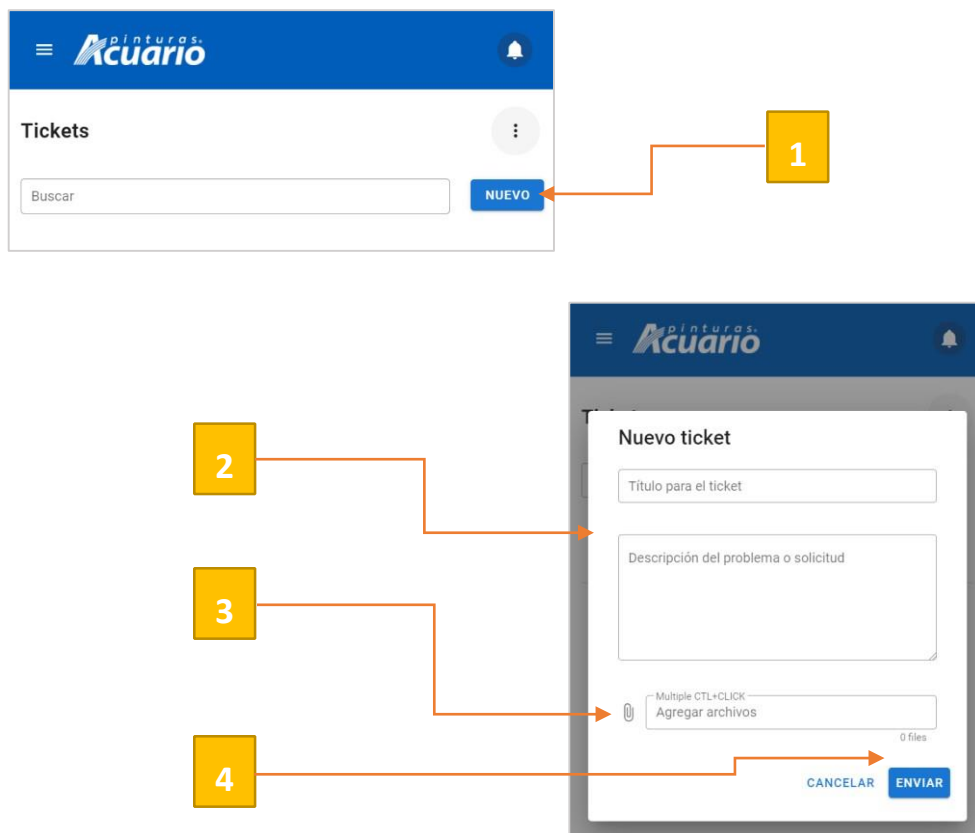
## Tickets

### Crear tickets

Se deberá realizar un Ticket cuando el usuario presente algún problema o tenga alguna solicitud para el departamento de Sistemas.

- 1) Realizar **CLICK** en el botón “NUEVO”
- 2) Llenar el formulario con los datos requeridos:
  - a. Título.
  - b. Descripción del problema/solicitud.
- 3) Adjuntar archivos (selección múltiple **CTRL + CLICK**) en caso de ser necesario.
- 4) Realizar **CLICK** en el botón “ENVIAR”.

El ticket será recibido por el depáratenos de Sistemas y se asignará un agente de soporte específico.



The diagram illustrates the process of creating a ticket in the Acuario system. It consists of two screenshots. The first screenshot shows the 'Tickets' section with a search bar and a 'NUEVO' button. An orange arrow labeled '1' points to the 'NUEVO' button. The second screenshot shows the 'Nuevo ticket' form. An orange arrow labeled '2' points to the 'Título para el ticket' field. An orange arrow labeled '3' points to the 'Descripción del problema o solicitud' field. An orange arrow labeled '4' points to the 'ENVIAR' button. The form also includes a file upload section with the text 'Multiple CTL+CLICK' and 'Agregar archivos'.

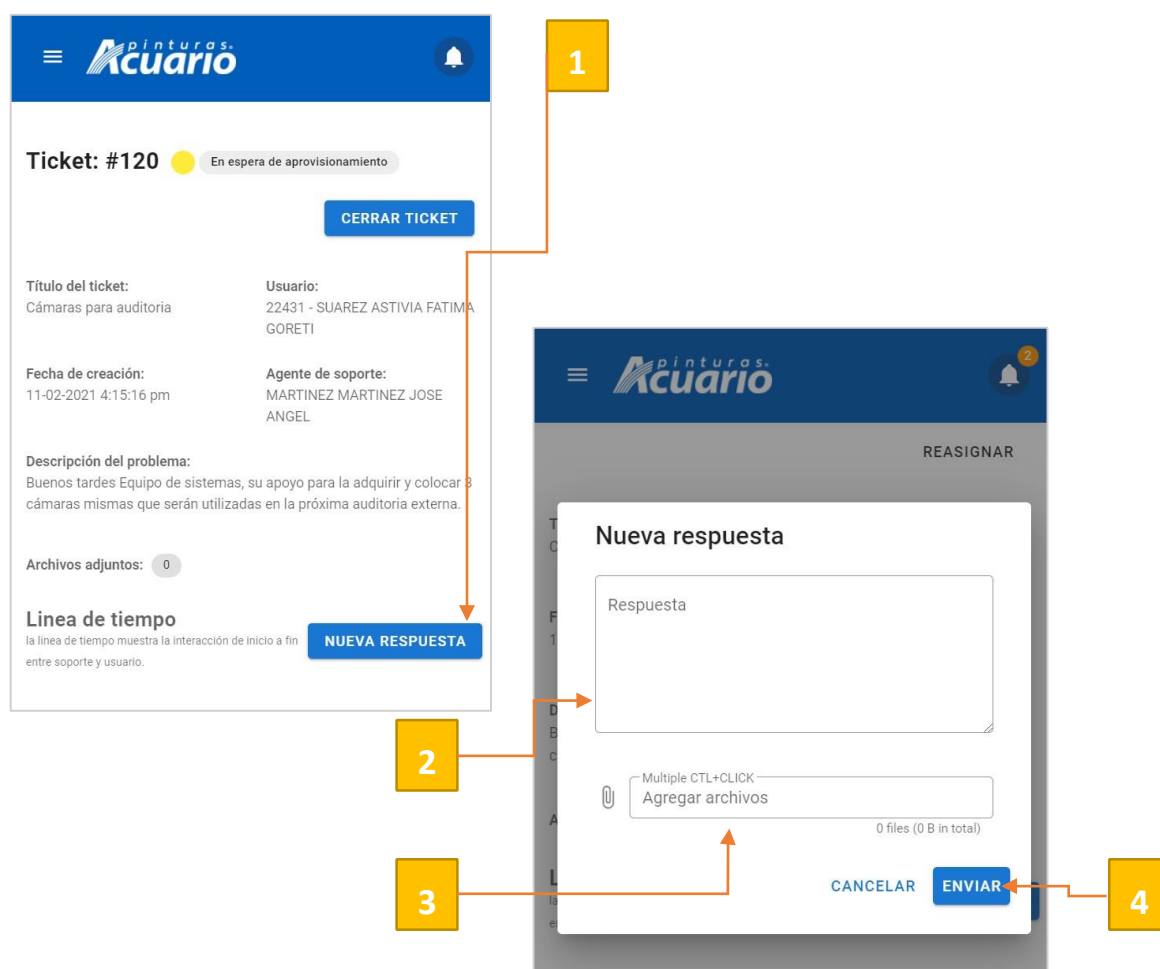
**NOTA:** las actualizaciones de los Tickets serán notificadas automáticamente vía correo electrónico y se adjuntará el link de acceso directo.

## Línea de tiempo

la línea de tiempo muestra las interacciones entre el agente de soporte y el usuario desde la publicación del Ticket hasta el cierre de este.

## Crear respuestas

- 1) Realizar **CLICK** en el botón “NUEVA RESPUESTA”
- 2) Completar el formulario con los campos requeridos (Contenido de la respuesta).
- 3) Adjuntar archivos(opcional)
- 4) Realizar **CLICK** en el botón “ENVIAR”



The diagram illustrates the process of creating a response in the Acuario system. It consists of two screenshots with numbered callouts (1-4) indicating the steps:

- Step 1:** Click on the "NUEVA RESPUESTA" button in the ticket details view.
- Step 2:** Complete the "Nueva respuesta" form by entering the response content in the "Respuesta" text area.
- Step 3:** Attach files using the "Agregar archivos" button (labeled "Multiple CTRL+CLICK").
- Step 4:** Click on the "ENVIAR" button to submit the response.

The ticket details view shows the following information:

- Ticket: #120** (Yellow status icon) - En espera de aprovisionamiento
- CERRAR TICKET** button
- Título del ticket:** Cámaras para auditoria
- Usuario:** 22431 - SUAREZ ASTIVIA FATIMA GORETI
- Fecha de creación:** 11-02-2021 4:15:16 pm
- Agente de soporte:** MARTINEZ MARTINEZ JOSE ANGEL
- Descripción del problema:** Buenos tardes Equipo de sistemas, su apoyo para la adquirir y colocar 8 cámaras mismas que serán utilizadas en la próxima auditoria externa.
- Archivos adjuntos:** 0
- Línea de tiempo:** la línea de tiempo muestra la interacción de inicio a fin entre soporte y usuario.
- NUEVA RESPUESTA** button

The "Nueva respuesta" form includes:

- REASIGNAR** button
- Respuesta** text area
- Agregar archivos** button (labeled "Multiple CTRL+CLICK")
- 0 files (0 B in total)** status
- CANCELAR** and **ENVIAR** buttons

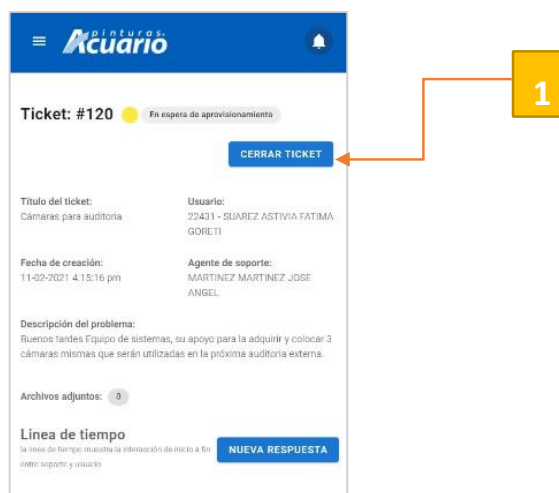
## Cerrar tickets

El ticket deberá ser cerrado cuando el problema o solicitud se haya solucionado satisfactoriamente.

### IMPORTANTE:

- El usuario podrá cerrar el Ticket en cualquier momento.
- El agente de soporte solo podrá cerrar el Ticket cuando este no reciba una respuesta por parte del usuario y hayan transcurrido 48 horas después de esta solicitud.

1) Realizar **CLICK** en el botón “CERRAR TICKET”



## Reabrir Tickets

El ticket se deberá reabrir cuando este se encuentre cerrado y el problema o solicitud aún persistan y **NO** se deberá realizar un nuevo Ticket.

- Realizar CLIC en el botón reabrir
- Realizar una nueva publicación con el motivo de la apertura.

