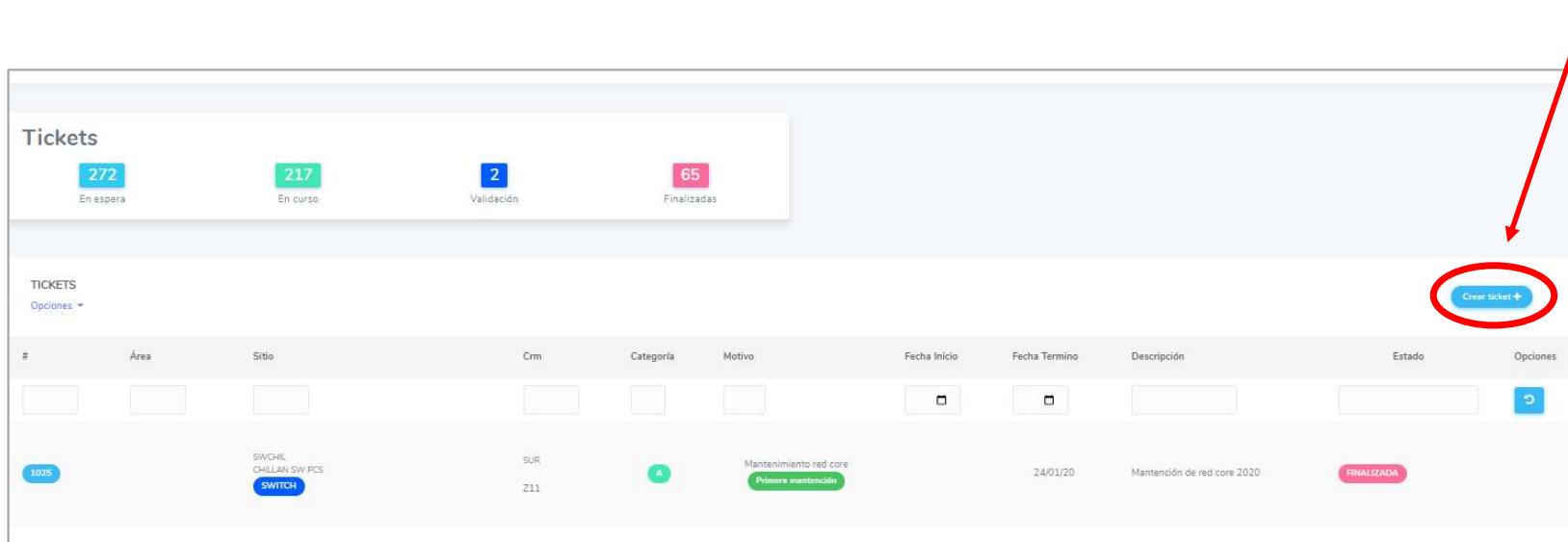


¿Cómo crear un ticket?

Debemos hacer click en el botón que se indica a continuación.



¿Cómo crear un ticket?

Formulario creación de ticket

1 DATOS DEL TICKET 2 ARCHIVOS

Sitio Buscar Sitio

Área

Motivo * Técnica *

Descripción* Equipos *

Siguiente →

marielamaria.tac.com

Este es el formulario de ingreso para crear el ticket.

En este formulario se recopilan los datos necesarios para entender el problema y a su vez crear el ticket.

Los campos que poseen un * son obligatorios y se deben completar.

¿Cómo crear un ticket?

Formulario creación de ticket

1 DATOS DEL TICKET 2 ARCHIVOS

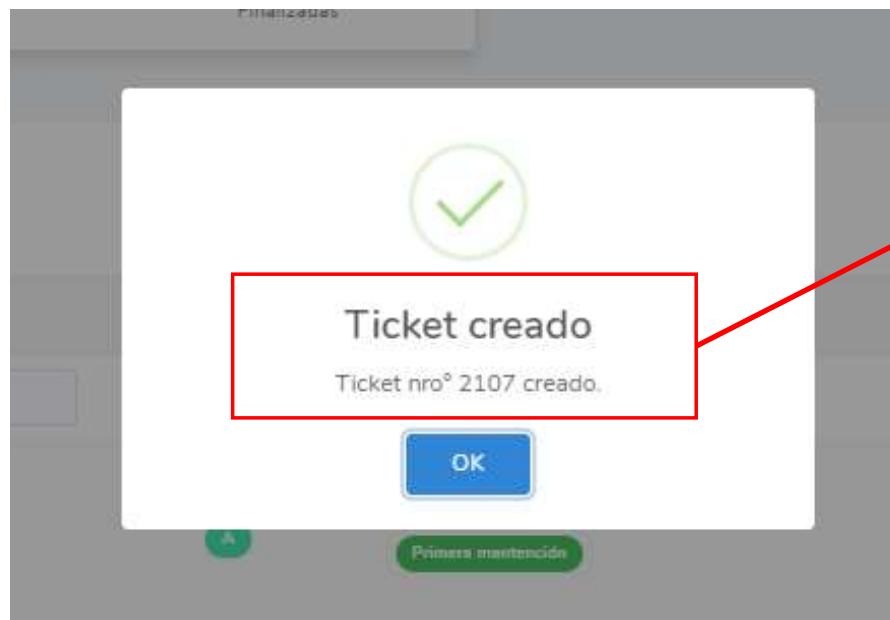
Cotizaciones PXQ
Lpu Imágenes (informe fotográfico)
Chek list Documento denuncia

Atrás Finalizar



En este ítem del formulario podemos cargar los archivos necesarios para la creación del ticket.

¿Cómo crear un ticket?



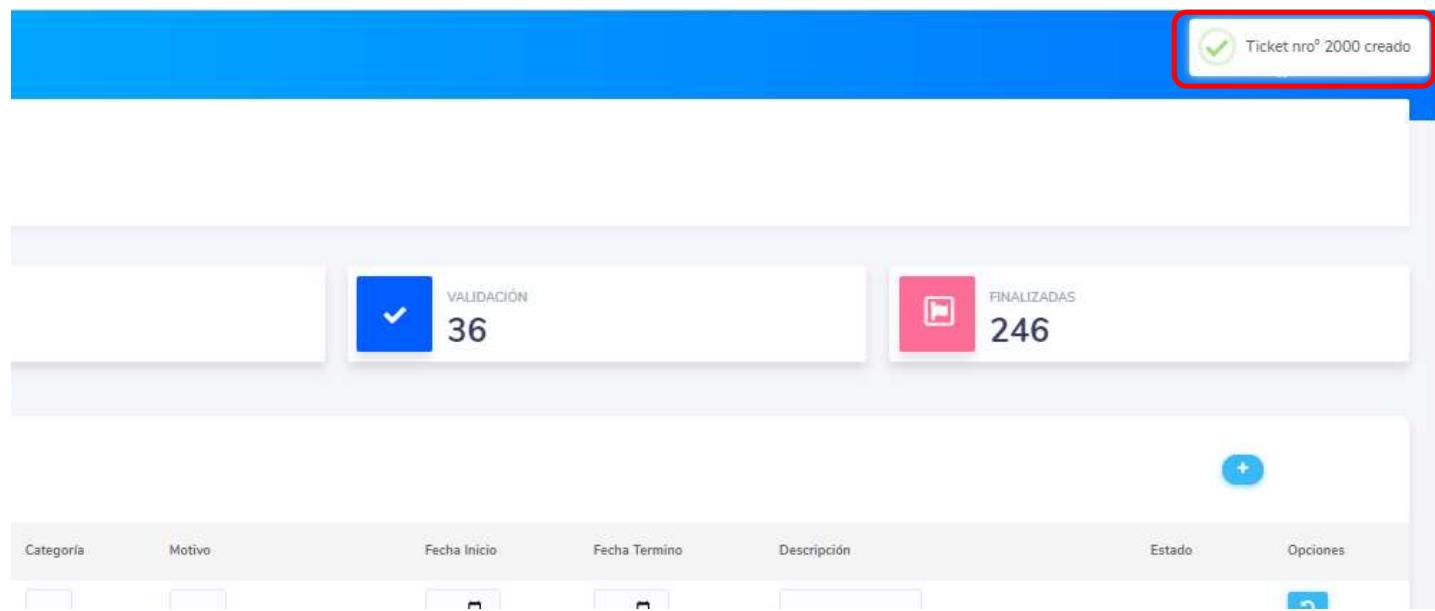
Al crear el ticket, la plataforma nos entregará un mensaje con el ID correspondiente.

¿Cómo crear un ticket?

Motivos

MOTIVO	DETALLE
Vandalismo menor	Monto del siniestro menor a 25 millones de pesos chilenos.
Vandalismo mayor	Monto del siniestro mayor a 25 millones de pesos chilenos.
Falla menor	Monto de la falla debe estar entre 1,5 y 8 millones de pesos chilenos.
Falla mayor	Monto de la falla debe estar entre 8,1 y 40 millones de pesos chilenos.
Mantenimiento	Cuando es necesario un mantenimiento, incluso las mantenciones preventivas o correctivas (especialista).
Solicitud stock	Cuando se necesite comprar algún activo para mantener en stock; es decir, que la compra no sea el resultado de una falla o vandalismo.
Solicitud de mejora	Cuando es necesario mejorar algún activo u obra civil realizada.

¿Cómo crear un ticket?



Una vez creado el ticket se nos mostrara en la esquina superior derecha de nuestra pantalla el ID asignado.

SLA's

Dentro de la ticketera existen los siguientes SLA's:

Falla menor

45 días a contar desde la fecha de creación del ticket.

Falla mayor

90 días a contar desde la fecha de creación del ticket.

Vandalismo
Mayor/menor

90 días a contar desde la fecha de creación del ticket.

Ver los detalles de un ticket

The screenshot shows a dashboard for managing tickets. At the top, there are three summary cards: 'EN ESPERA' (1 ticket), 'EN CURSO' (421 tickets), and 'V/A' (3 tickets). Below these are sections for 'TICKETS EN ESPERA' and 'TICKETS EN CURSO'. The 'TICKETS EN ESPERA' section includes a 'Opciones' dropdown and a table with columns: #, Área, Sitio, Crm, Categoría, Motivo, and Fecha Inicio. A red arrow points from the text 'Para conocer mayores detalles del ticket debemos hacer click sobre el ID.' to the ticket ID '2001' in the first row of the 'TICKETS EN ESPERA' table. The 'TICKETS EN CURSO' section is partially visible below.

#	Área	Sitio	Crm	Categoría	Motivo	Fecha Inicio
2001	Energis	SA025 Chiley MOVIL	METROPOLITANO	B	Falla mayor	24/07/20

Para conocer mayores detalles del ticket debemos hacer click sobre el ID.

Ver los detalles de un ticket

The screenshot displays a user interface for managing tickets. At the top, there are four labeled boxes:

- Id ticket y estado**: Points to the ticket ID "Ticket Nro° 2001 En espera" in the header.
- Datos del POP y detalles del ticket**: Points to the "Ticket" section, which contains details like Área (Energía), Técnica (Líneas Eléctricas), Equipo (Línea Eléctrica), Nombre (Challay), Nemonic (SA025), and Tipo (MOVIL).
- Bitácora y registro de cambios**: Points to the "Bitácora" (Log) section, which shows a history of changes.
- Buscador de tickets**: Points to the search bar labeled "Buscar Ticket".

The main content area includes a navigation bar with steps: 1. SOLICITAR COTIZACIONES, 2. GENERAR PXQ, 3. INDICAR CUENTA DE CARGO, 4. DEFINIR EMPRESA, 5. CREAR SGC, 6. NÚMERO QC, and 7. INFORME FINAL.

Ticket
Datos del ticket

Área Energía	Técnica Líneas Eléctricas	Equipo Línea Eléctrica
Descripción Ticket de prueba		
Creador Nicolás Ponce	Fecha Creación 24/07/20	Nro Office Track
Ework	Prevalorización	Elementos

Sitio
Datos del sitio

Nombre Challay	Nemonic SA025	Tipo MOVIL
Clasificación B	Atención en Terreno P2	Tipo de Atención 24/7
Planificación C	Bafí X	Oit 3Play X

Bitácora

Bitácora Control de cambios

Escribe un mensaje

Ver los detalles de un ticket

Botón carga de archivos

Archivos cargados

Opciones para agregar/crear

The screenshot displays a user interface with two main panels. On the left, the 'Archivos' (Files) panel shows a blue header with the title 'Archivos' and a red box highlighting the 'Cargar Archivos' (Upload Files) button. Below the header is a list of file types: Cotizaciones, Informe Final, Guía de despacho, LPU, Mail, Carta de adjudicación, Informe parcial, PXQ, Imágenes Inf. Fotográfico, Documentos denuncia, and Otros. A red box highlights the entire content area of this panel. On the right, the 'Opciones' (Options) panel has a blue header with the title 'Opciones' and a sub-header 'Gestión del ticket'. It features a green section with '+ Crear SGC' (Create SGC), an orange section with '+ Datos para e-work', a grey section with 'Informe fotográfico', a blue section with 'Listado De Tareas', a blue section with '+ Agregar imputación', a blue section with '+ Agregar TP', and a blue section with '+ Agregar Tareas Office Track'. A red box highlights the entire content area of this panel.

Ver los detalles de un ticket

En caso de tener
solicitudes de SGC
asociadas, aparecerán aquí



Solicitudes SGC

Listado de solicitudes

#	Sitio	Creador	Proveedor	Costos	Boleta	Ework	Cotización	Estado
<p>No existe ninguna solicitud de sgc asociada a este ticket</p>								

< >