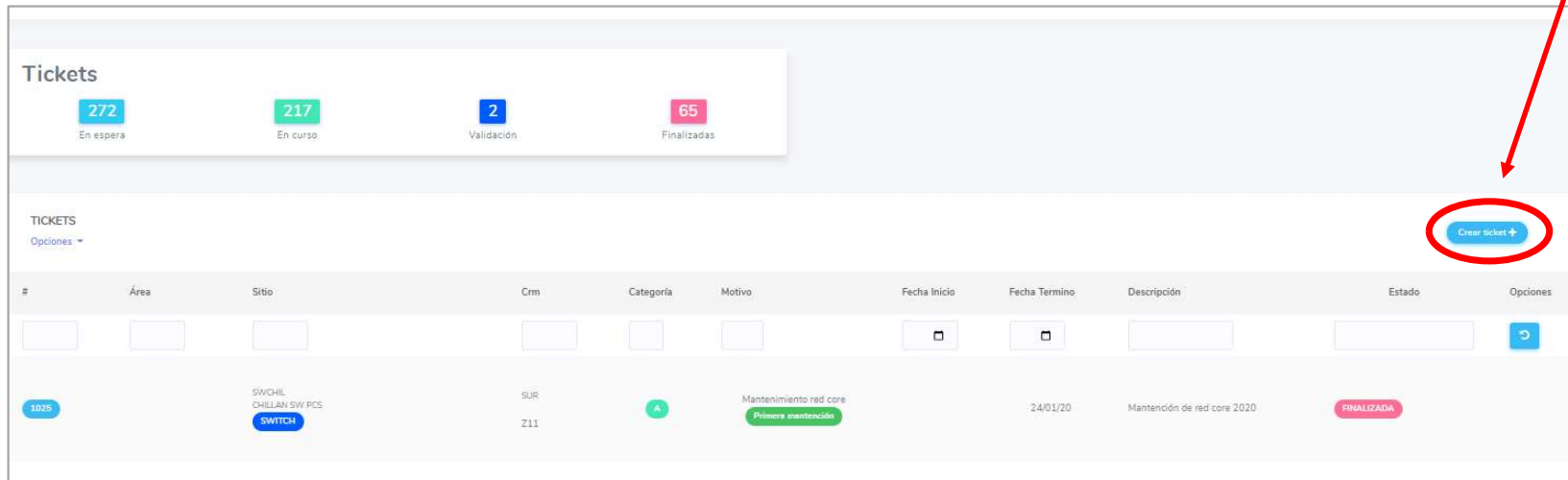


¿Cómo crear un ticket?

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





The screenshot shows a dashboard titled 'Tickets' with four status cards: 'En espera' (272), 'En curso' (217), 'Validación' (2), and 'Finalizadas' (65). Below these is a 'TICKETS' section with a dropdown menu. A red arrow points to a blue button labeled 'Crear ticket +' in the top right corner of the dashboard. Below the button is a table with columns: #, Área, Sitio, Cnn, Categoría, Motivo, Fecha Inicio, Fecha Termino, Descripción, Estado, and Opciones. The table contains one row of data for a ticket with ID 1025, which is in the 'FINALIZADA' state.


#	Área	Sitio	Cnn	Categoría	Motivo	Fecha Inicio	Fecha Termino	Descripción	Estado	Opciones
1025	SWOCHIL	CHILLAN SW/PCS	SUR	A	Mantenimiento red core	24/01/20	Mantenición de red core 2020	FINALIZADA		

¿Cómo crear un ticket?

Formulario creación de ticket


DATOS DEL TICKET
1



ARCHIVOS
2

Sitio 

Buscar Sitio

Motivo *

Descripción*

Área 

Técnica *

Equipos *

Siguiente →


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


DATOS DEL TICKET
1


ARCHIVOS
2

Cotizaciones

Lpu

Chek list

PXQ

Imagenes (informe fotográfico)

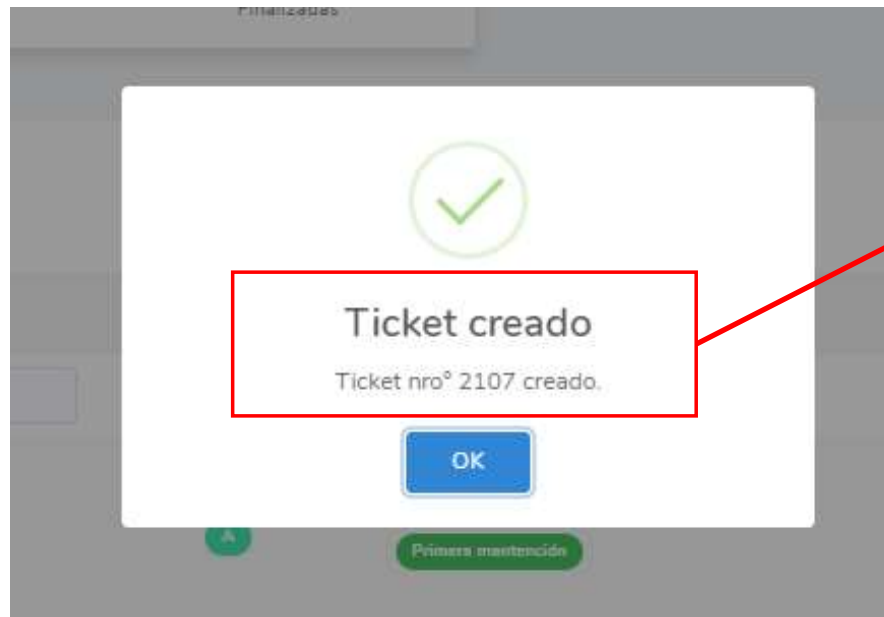
Documento denuncia

← Atrás

Finalizar →

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

¿Cómo crear un ticket?



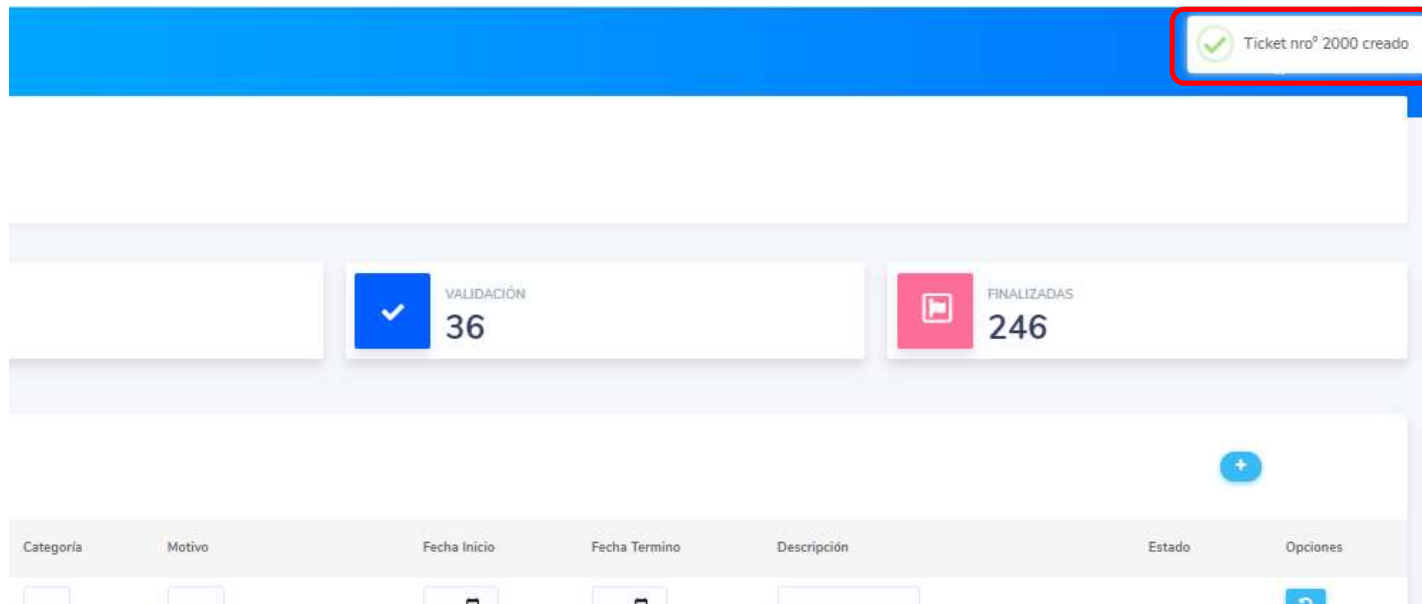
Al crear el ticket, la plataforma nos entregará un mensaje con el ID correspondiente.

¿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?



The screenshot displays a web interface for ticket management. At the top, a blue header bar contains a notification box with a green checkmark icon and the text "Ticket nro° 2000 creado". Below the header, there are two summary cards: "VALIDACIÓN 36" with a blue checkmark icon and "FINALIZADAS 246" with a pink icon. At the bottom, there is a table with columns for "Categoría", "Motivo", "Fecha Inicio", "Fecha Termino", "Descripción", "Estado", and "Opciones". The table is currently empty, showing only the header row.

Categoría	Motivo	Fecha Inicio	Fecha Termino	Descripción	Estado	Opciones
-----------	--------	--------------	---------------	-------------	--------	----------

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 with three status bars at the top: 'EN ESPERA' with 1 ticket, 'EN CURSO' with 421 tickets, and 'VA' with 3 tickets. Below is a table titled 'TICKETS EN ESPERA' with columns: #, Área, Sitio, Crm, Categoría, Motivo, and Fecha Inicio. The first row shows ticket ID 2001. A red box highlights the ID '2001' in the first column, and a red arrow points from it to the right. Below the table is a pagination bar showing '< 1 >'. The ticket details for ID 2001 are: Área: Energía, Sitio: SA025 Chelley, Crm: METROPOLITANO, Categoría: B, Motivo: Falla mayor, Fecha Inicio: 24/07/20.

#	Área	Sitio	Crm	Categoría	Motivo	Fecha Inicio
2001	Energía	SA025 Chelley	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

Diagram illustrating the components and workflow for viewing ticket details in a system.

Labels and Callouts:

- Id ticket y estado:** Points to the ticket ID and status (Ticket Nro° 2001, En espera).
- Datos del POP y detalles del ticket:** Points to the Ticket details section.
- Bitácora y registro de cambios:** Points to the Bitácora (Log) section.
- Buscador de tickets:** Points to the search bar (Buscar Ticket).

Workflow Steps:

1. SOLICITAR COTIZACIONES
2. GENERAR PXQ
3. INDICAR CUENTA DE CARGO
4. DEFINIR EMPRESA
5. CREAR SOC
6. NÚMERO OC
7. INFORME FINAL

Ticket Details (Ticket Nro° 2001, En espera):

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

Site Details (Sitio):

Sitio		
Datos del sitio		
Nombre	Nemonico	Tipo
Challay	SA025	MOVIL
Clasificación	Atención en Terreno	Tipo de Atención
B	P2	24/7
Planificación	Baño	Olt 3Play
C		

Bitácora (Log):

Bitácora | Control de cambios

Escribe un mensaje

Ver los detalles de un ticket

Botón carga de archivos

Archivos cargados

Opciones para
agregar/crear

Archivos

Lista de archivos



Opciones

Gestión del ticket



Cotizaciones

Informe Final

Guía de despacho

LPU

Mail

Carta de adjudicación

Informe parcial

PXQ

Imágenes Inf.Fotografico

Documentos denuncia

Otros

+ Crear SGC

+ Datos para envió

Informe fotografico

Listado De Tareas

+ Agregar Imputación

+ Agregar TP

+ Agregar Tarea Office Track

Ver los detalles de un ticket

En caso de tener solicitudes de SGC asociadas, aparecerán aquí

Solicitudes SGC

Listado de solicitudes



#	Síto	Creador	Proveedor	Costos	Boleta	Ework	Cotización	Estado
---	------	---------	-----------	--------	--------	-------	------------	--------



No existe ninguna solicitud de sgc asociada a este ticket

