

MANUAL DE USUARIO PARA EMPRESAS (CLIENTES)

1. Acceso

Para el acceso al sistema de **SiiTickets** es necesario ingresar por medio de nuestra dirección:

- [AdminLTE 3 | Log in \(v2\)](#)

2. Credenciales

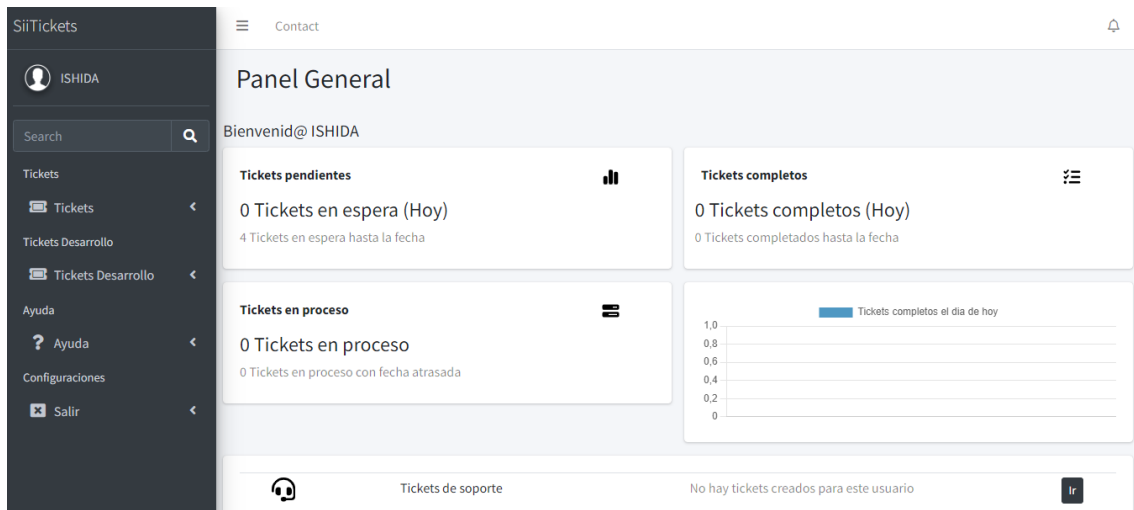
Las credenciales fueron enviadas según la información proporcionada por el sistema Sii4 a cada uno de los correos principales. Una vez que se tenga tanto el usuario como la contraseña podremos acceder en este **login**.



The image shows a login interface for Ishida Software. At the top, the logo "ishida" is displayed in red, with "industria de software" in smaller text below it. The title "Inicio de Sesión" is centered above the login fields. There are two input fields: the first contains the text "ISHIDA" and has a user icon on its right; the second contains masked characters "....." and has a lock icon on its right. Below these fields is a red button labeled "Ingresar". At the bottom, there are three social media icons: WhatsApp, Facebook, and a globe icon.

3. Proceso de creación de tickets para soporte

Una vez dentro del sistema la primera pantalla que aparece es la siguiente que indica el numero de tickets resueltos, solicitados, o en espera



Nos dirigimos al apartado de tickets y accedemos a la opción **Soporte**.



Se generará una pestaña como esta para poder ingresar los datos de sus requerimientos, es necesario tomar en cuenta que para poder crear el ticket a la empresa (cliente).

Nota: Deberá llenar todos los campos y ser lo mas descriptivo posible con el fin de mejorar nuestro servicio.

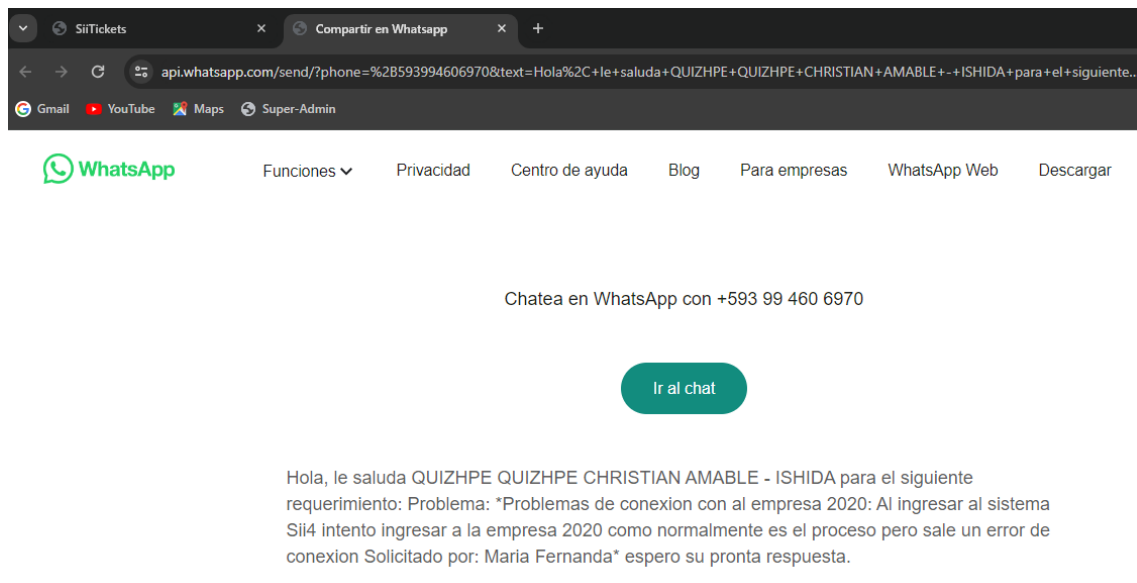
The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' form. The 'Tickets' tab is selected. The form contains the following fields:

- Detalles del Ticket:** A red header bar.
- Detalle su problema:** A text area containing the text: 'Problemas de conexión con al empresa 2020: Al ingresar al sistema Sii4 intento ingresar a la empresa 2020 como normalmente es el proceso pero sale un error de conexión Solicitado por: Maria Fernanda'.
- Imagen:** A file input field with the text 'Sin conexion.PNG' and a 'Browse' button.
- Solicitante:** A dropdown menu with the text 'QUIZHPE QUIZHPE CHRISTIAN AMABLE - I...'.
- Prioridad del requerimiento:** A dropdown menu with the text 'Alta'.
- Crear Ticket de Soporte:** A green button at the bottom.

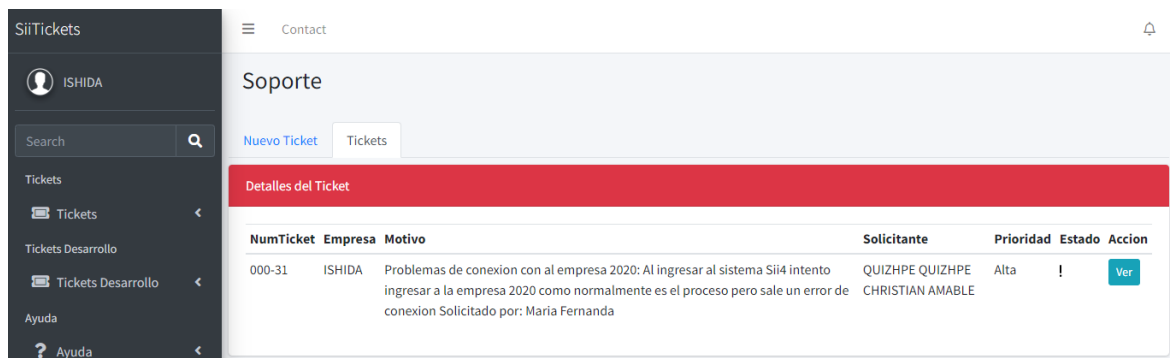
Dentro de los solicitantes podremos escoger entre los usuarios que tengamos configurado que pueden solicitar el soporte.

Nota: En caso de que no haya el usuario solicitante dentro de nuestro catalogo será necesario escribir el nombre textual para que podamos registrarlo.

Luego de crear el cliente automáticamente nos enviara a una ventana en donde podremos notificar por medio de mensaje de Whatsapp con el agente encargado de nuestra solicitud para informarle de la creación de nuestro ticket, **este paso es importante porque ayudara a nuestros colaboradores a estar pendientes de su requerimiento.**



En la siguiente pestaña podremos visualizar el estado del ticket y ciertos detalles que ayudaran a identificarlo



Si seleccionamos en el boton **Ver** podremos acceder a los detalles de nuestro requerimiento y podremos notificar nuevamente en caso de ser necesario al agente.

Ticket número 000-31

Comentario

Problemas de conexión con la empresa 2020:
Al ingresar al sistema Sii4 intento ingresar a la empresa 2020 como normalmente es el proceso pero sale un error de conexión
Solicitado por: Maria Fernanda

Agente encargado: Maria Fernanda Loaiza

Solicitante: QUIZHPE QUIZHPE CHRISTIAN AMABLE - ISHIDA

Fecha Creación: 19/04/2024 17:26:06.953

Fecha Finalización estimada: dd/mm/aaaa --:--

Fecha Finalización: dd/mm/aaaa --:--

El requerimiento se factura ?

Causa del error:

Notificar al administrador

4. Simbología

Existen diferentes iconos dentro del sistema SiiTicket, los mas importantes a tener en cuenta para nosotros como clientes son los siguientes:

Solicitante	Prioridad	Estado	Acción
QUIZHPE QUIZHPE CHRISTIAN AMABLE	Alta	!	Ver

- a. Esto indica que nuestro requerimiento se encuentra **Esperando Asignación**, es decir se esta determinando el agente encargado de dar solución.

QUIZHPE QUIZHPE CHRISTIAN AMABLE	Alta	⌚	Ver
-------------------------------------	------	---	-----

- b. Esto indica que el requerimiento ha cambiado de estado **Espera**, que indica que el agente se encuentra determinando el tiempo de resolución de su requerimiento, la causa del error del mismo y si es que es por causa de la empresa (cliente) o por garantía (Error del sistema).

QUIZHPE QUIZHPE CHRISTIAN AMABLE	Alta	⚙️	Ver
-------------------------------------	------	----	-----

- c. Una vez determinados estos parametros y editados los datos, el estado del ticket cambiara a **En proceso**, lo cual quiere decir que su requerimiento está siendo atendido por uno de nuestros colaboradores.

QUIZHPE QUIZHPE
CHRISTIAN AMABLE

Alta



Ver

- d. Esta parte indica que su requerimiento esta en espera de finalización y siendo revisado con el administrador para darle fin al ticket. **En esta parte usted puede ser participe de las pruebas en caso de ser necesario para corroborar que el requerimiento fue solucionado.**

QUIZHPE QUIZHPE
CHRISTIAN AMABLE

Alta



Ver

- e. Por último, esto indica que el requerimiento ha sido revisado y verificado exitosamente con el usuario.

Al final de cada ticket se puede crear un PDF con el informe general.