



# GUÍA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS

Versión: 3.3.0.27  
LICENCIA BASIC

15 DE ENERO DE 2019

**PASO 1:** Ingresar a <https://mimovil.pcsistel.com/ProductoMovil> y acceder con su “USUARIO” y “CONTRASEÑA”

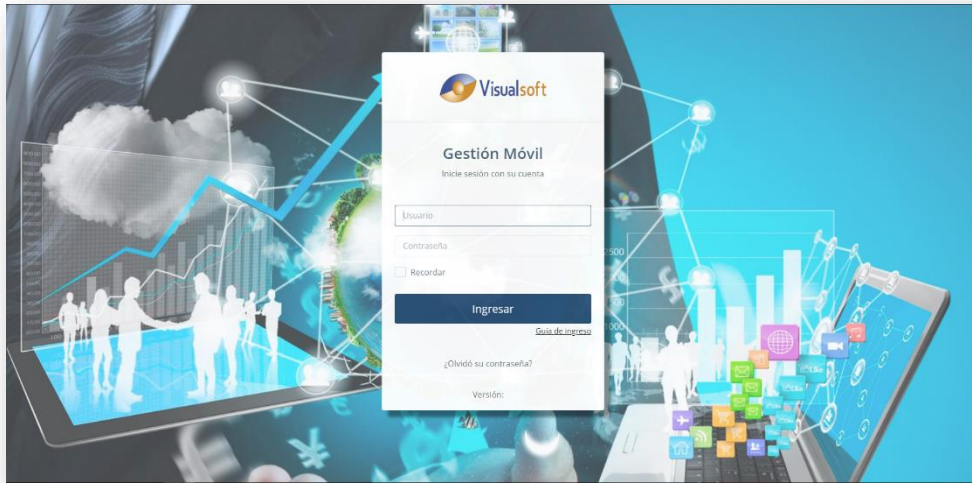


Imagen 1: Imagen de login

**NOTA:** Para más detalle, dirigirse al documento **Guía Rápida “Ingreso al Sistema”**

**PASO 2:** Ingresar al módulo: “Móvil / Incidencias / Registrar Ticket”

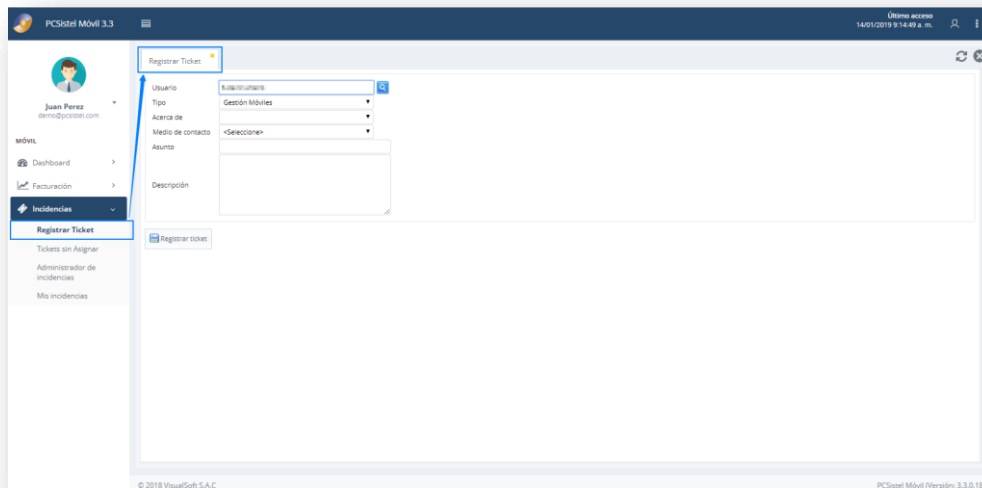


Imagen 2: Visualización de la opción Registrar Ticket

**NOTA:**

1. La lista desplegable “**Tipo**” mostrará las siguientes opciones que estarán relacionadas con el origen de la incidencia que se presente.

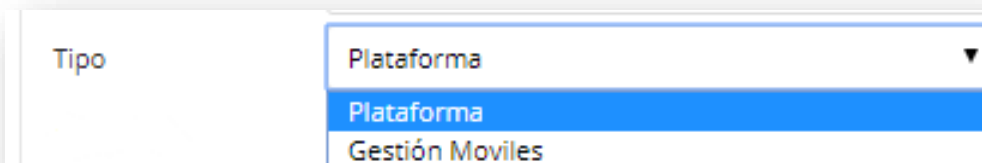


Imagen 3: Móvil - Registrar Ticket - Tipo

Donde:

- **Plataforma:** Se seleccionará esta opción cuando la incidencia que se haya presentado sea referente a la funcionalidad del sistema. Ejemplo: Si muestra un mensaje de error al realizar alguna acción en el sistema.
  - **Gestión de Móviles:** Se seleccionará esta opción cuando la incidencia que se haya presentado sea referente a Equipos o servicios.
2. La lista desplegable “**Acerca de**” mostrará las opciones dependiendo de lo que se haya seleccionado en la lista desplegable “**Tipo**”
- Para la opción “**Plataforma**” mostrará todas las secciones del sistema:

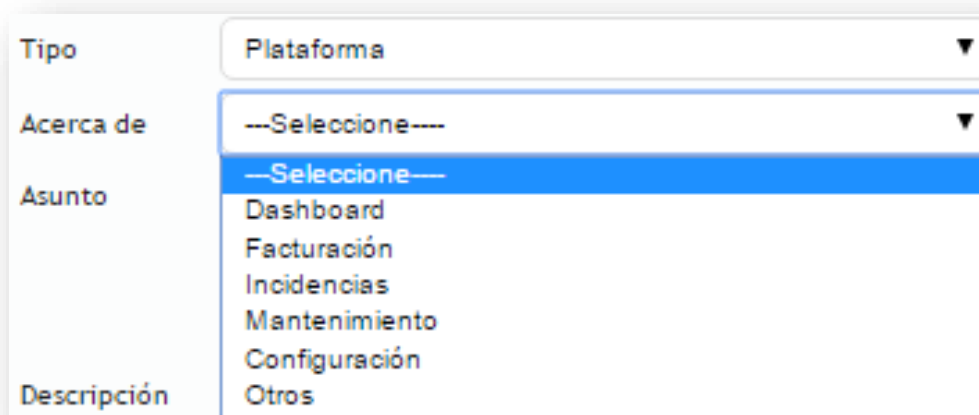
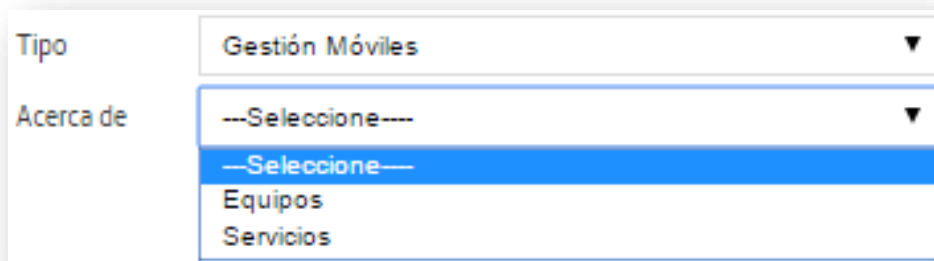


Imagen 4: Móvil – Registrar Ticket – tipo (Plataforma) - Acerca de:

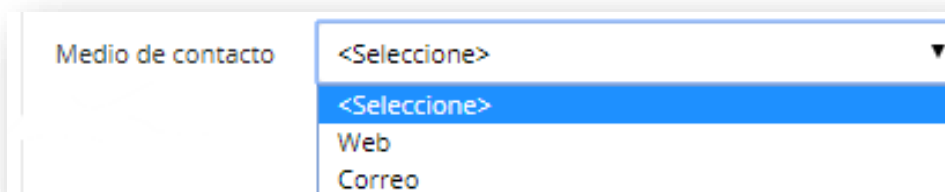
- Para la opción **“Gestión Móviles”** mostrará las siguientes opciones:



Tipo	Gestión Móviles ▼
Acerca de	--Seleccione-- ▼
	--Seleccione--
	Equipos
	Servicios

Imagen 5: Móvil – Registrar Ticket – tipo (Gestión Móviles) - Acerca de:

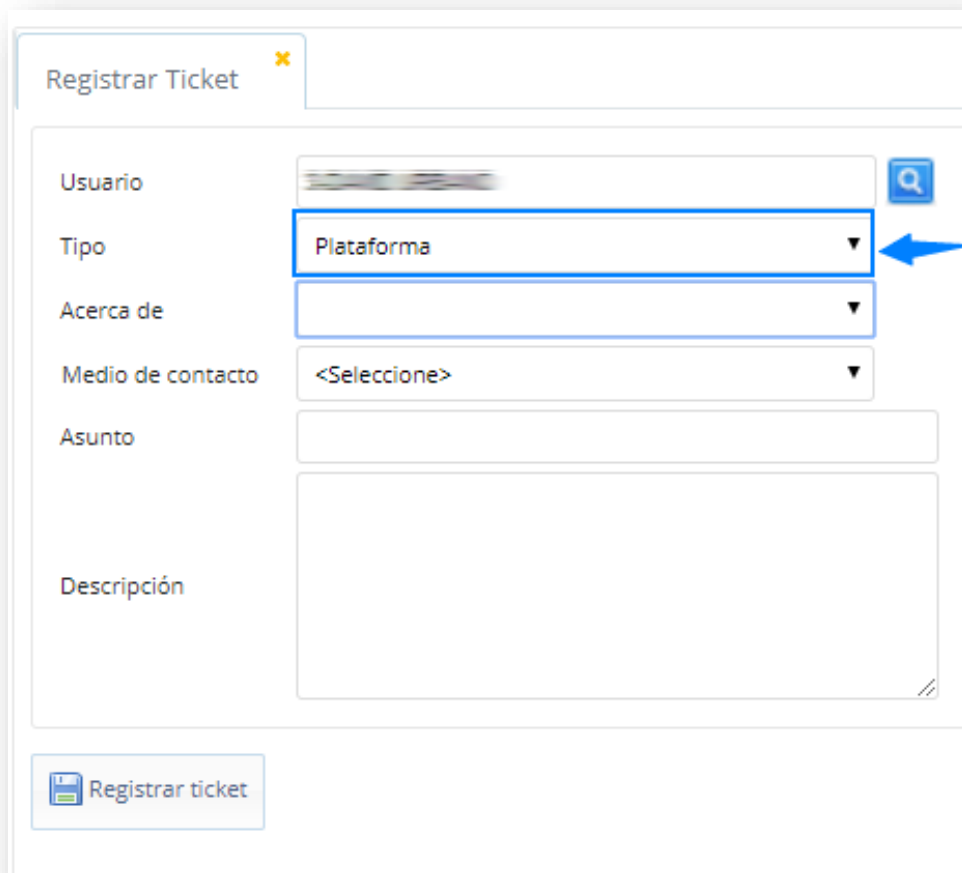
3. La lista desplegable **“Medio de contacto”** mostrará las opciones **Web y Correo**



Medio de contacto	<Seleccione> ▼
	<Seleccione>
	Web
	Correo

Imagen 6: Móvil – Registrar Ticket – Medio de Contacto

**PASO 3:** Seleccionar una opción de la lista desplegable **“Tipo”**, dependiendo a qué haga referencia la incidencia.



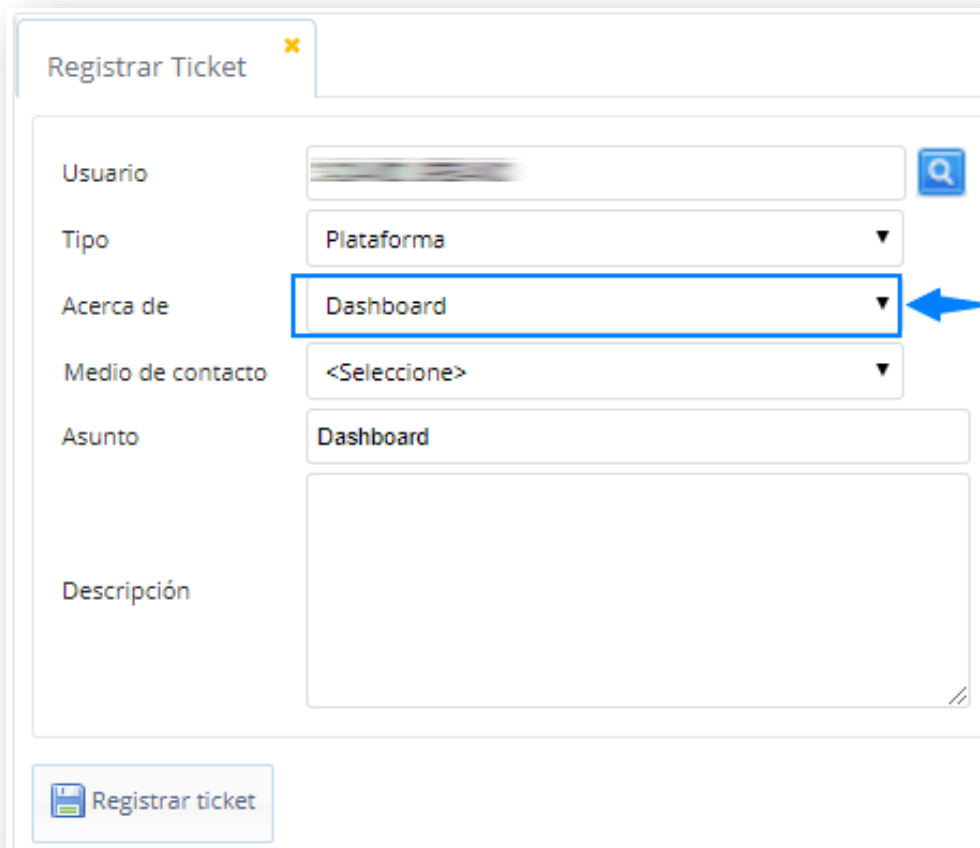
The image shows a web form titled "Registrar Ticket" with a close button (X). The form contains several fields:

- Usuario:** A text input field with a search icon (magnifying glass) to its right.
- Tipo:** A dropdown menu with "Plataforma" selected. A blue arrow points to the dropdown arrow.
- Acerca de:** A dropdown menu with a downward arrow.
- Medio de contacto:** A dropdown menu with "<Selecione>" selected.
- Asunto:** A text input field.
- Descripción:** A large text area with a small icon in the bottom right corner.

At the bottom of the form is a button labeled "Registrar ticket" with a document icon.

Imagen 7: Registrar Ticket - Tipo

**PASO 4:** Seleccionar una opción de la lista desplegable **“Acerca de”**. Dependiendo del origen del problema.



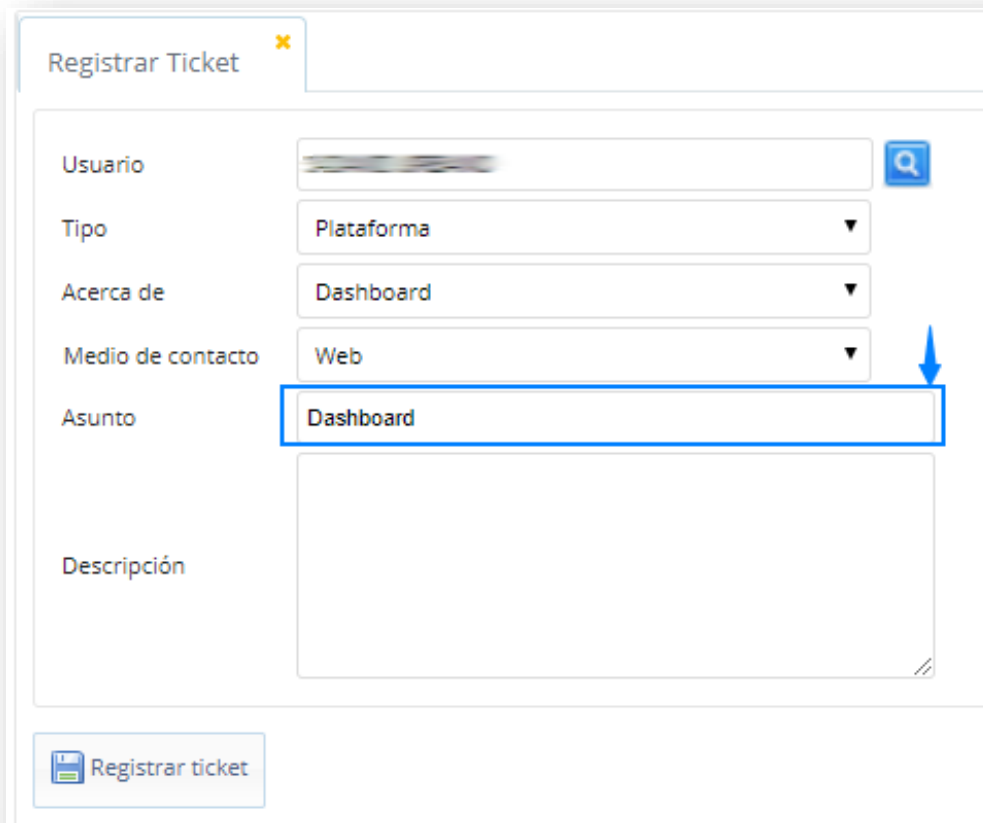
The image shows a web form titled "Registrar Ticket" with a close button (X) in the top right corner. The form contains several fields:

- Usuario:** A text input field with a search icon (magnifying glass) to its right.
- Tipo:** A dropdown menu with "Plataforma" selected.
- Acerca de:** A dropdown menu with "Dashboard" selected. This field is highlighted with a blue rectangular box, and a blue arrow points to it from the right.
- Medio de contacto:** A dropdown menu with "<Selecione>" selected.
- Asunto:** A text input field with "Dashboard" entered.
- Descripción:** A large text area for the ticket description.

At the bottom left of the form is a button with a floppy disk icon and the text "Registrar ticket".

Imagen 8: Registrar Ticket – tipo - Acerca de:

**PASO 5:** Escribir un asunto sobre la incidencia. Por defecto mostrará el texto de la opción que se seleccione de la lista desplegable **“Acerca de”**, sin embargo, es un campo que se puede editar.



The image shows a web form titled "Registrar Ticket" with a close button (X) in the top right corner. The form contains several fields:

- Usuario:** A text input field with a search icon (magnifying glass) to its right.
- Tipo:** A dropdown menu with "Plataforma" selected.
- Acerca de:** A dropdown menu with "Dashboard" selected. This field is highlighted with a blue rectangular box, and a blue arrow points to it from the right.
- Medio de contacto:** A dropdown menu with "Web" selected.
- Asunto:** A text input field containing the text "Dashboard".
- Descripción:** A large text area for writing the incident description.

At the bottom left of the form is a button labeled "Registrar ticket" with a document icon.

Imagen 9: Registrar Ticket – tipo - Acerca de:

**PASO 6:** Describir a detalle el problema que ha ocurrido.

Registrar Ticket

Usuario

Tipo

Plataforma

Acerca de

Dashboard

Medio de contacto

Web

Asunto

Dashboard

Descripción

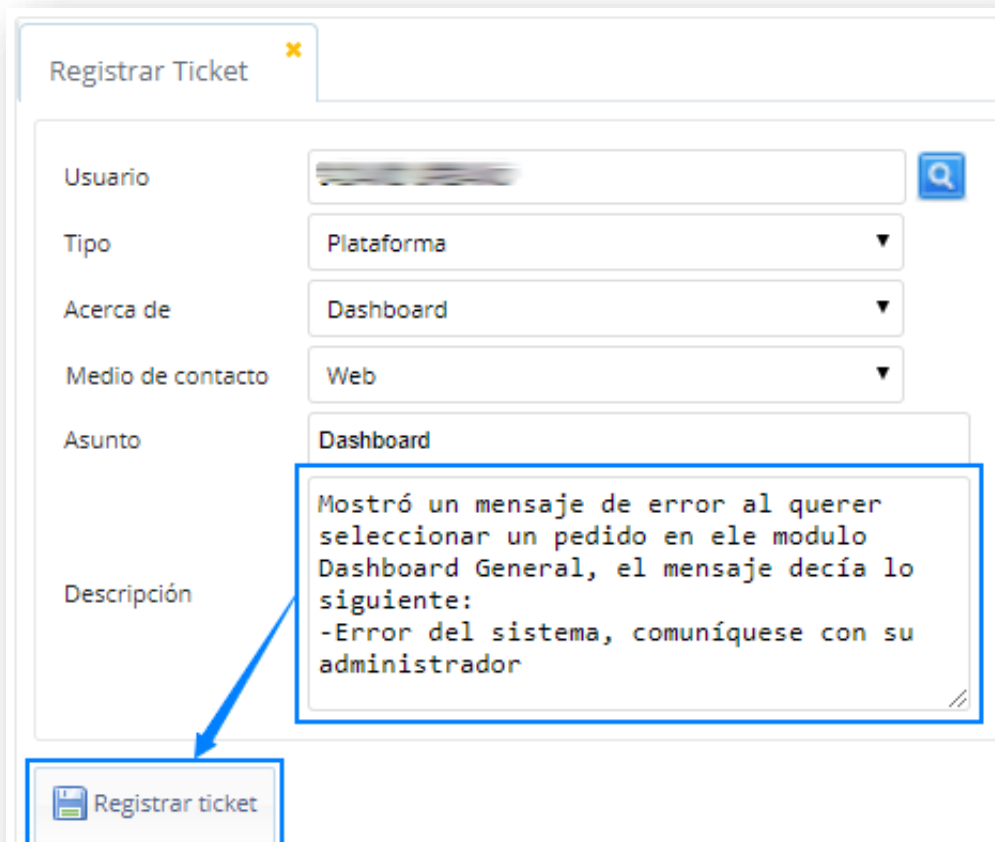
Mostró un mensaje de error al querer seleccionar un pedido en ele modulo Dashboard General, el mensaje decía lo siguiente:  
-Error del sistema, comuníquese con su administrador

Registrar ticket

*Imagen 10: Registrar Ticket – Descripción:*



**PASO 7:** Hacer clic en el botón **“Registrar Ticket”** para que la incidencia quede registrada en el sistema.



Registrar Ticket

Usuario

Tipo

Acerca de

Medio de contacto

Asunto

Descripción 

Mostró un mensaje de error al querer seleccionar un pedido en ele modulo Dashboard General, el mensaje decía lo siguiente:  
-Error del sistema, comuníquese con su administrador


 Registrar ticket

Imagen 11: Registrar Ticket

- Luego de haber dado clic en el botón mostrará un mensaje con el código del ticket que se ha registrado.

Ticket registrado con código: 1.TCK000000001 

Imagen 12: Mensaje de confirmación de registro de Ticket

**NOTA:** Para visualizar los tickets que han sido registrados y para saber si han sido atendidos, o aún están pendientes, dirigirse a la opción: **“General / Incidencias / Mis Incidencias”**

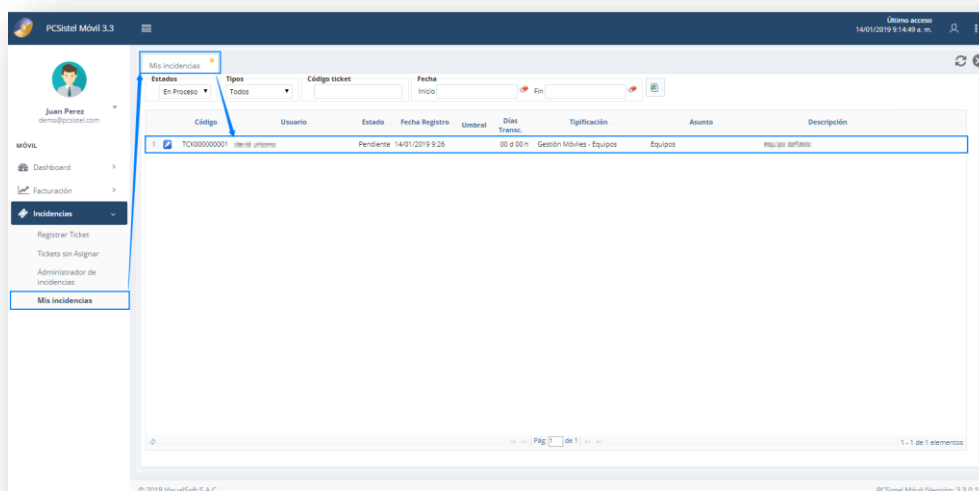


Imagen 13: General – Incidencias – Mis incidencias