



GUÍA DE REGISTRO DE INCIDENCIAS

Versión: 3.3.0.27
LICENCIA PREMIUM

16 DE ENERO DE 2019

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



Imagen 1: Módulo de inicio de sesión

PASO 2: Ingresar al módulo “Móvil” y dirigirse a “Incidencias / Registrar Ticket”

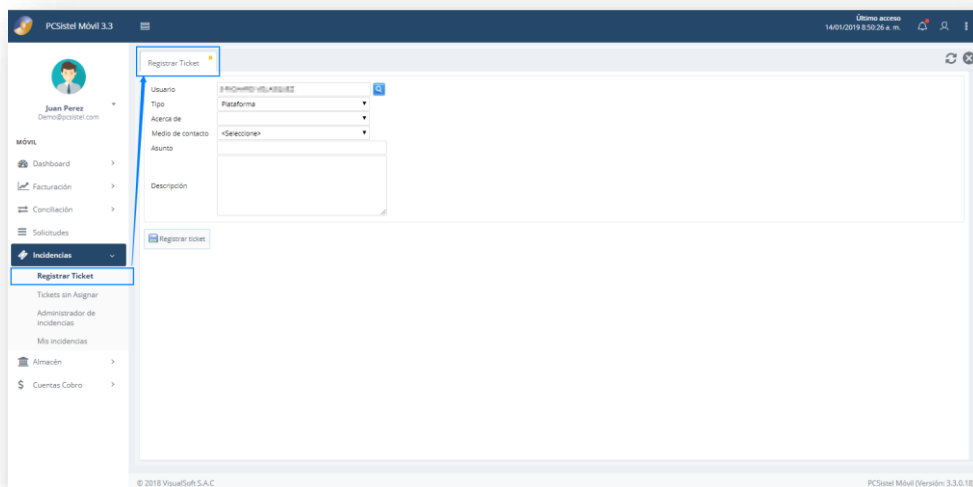


Imagen 2: Módulo de registro de incidencias

NOTA:

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

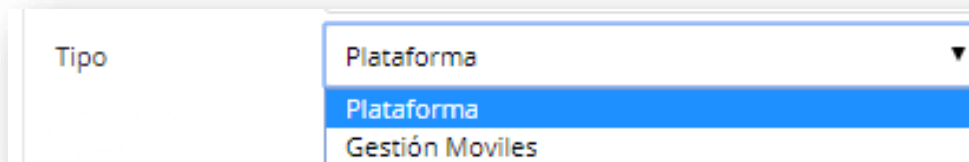


Imagen 3: Listado de incidencias por tipo

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:

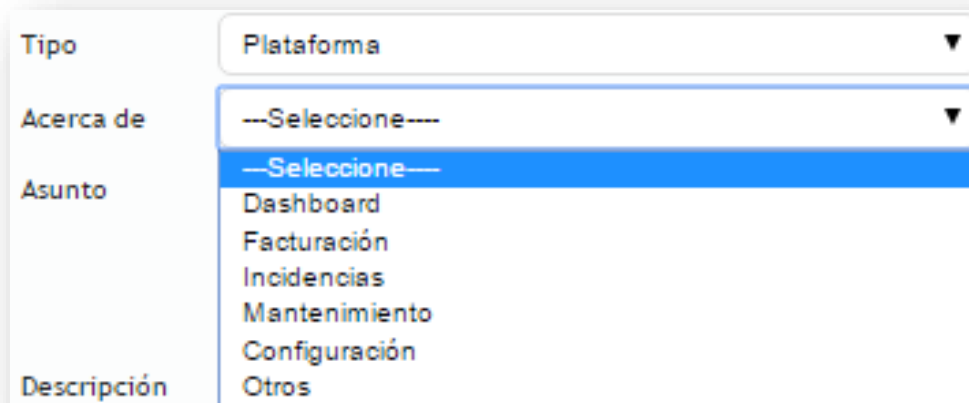
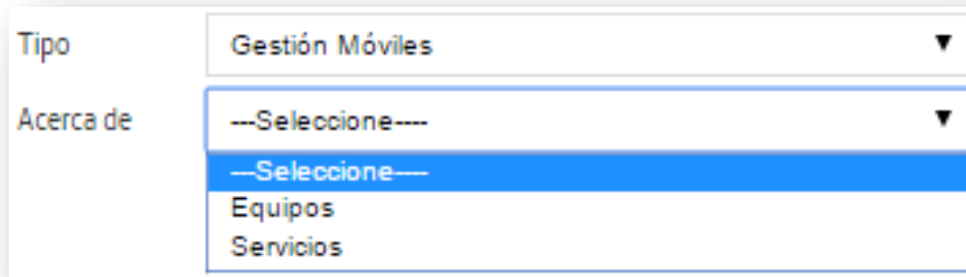


Imagen 4: Listado de incidencias por plataforma

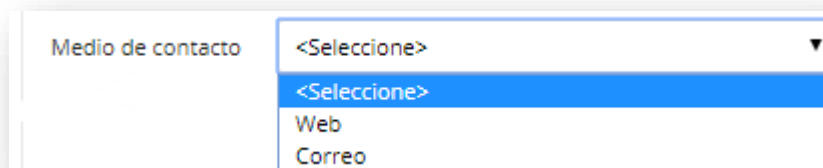
- Para la opción **“Gestión Móviles”** mostrará las siguientes opciones:



Tipo	Gestión Móviles ▼
Acerca de	—Selecione— ▼
	—Selecione—
	Equipos
	Servicios

Imagen 5: Listado de incidencias por gestión móviles

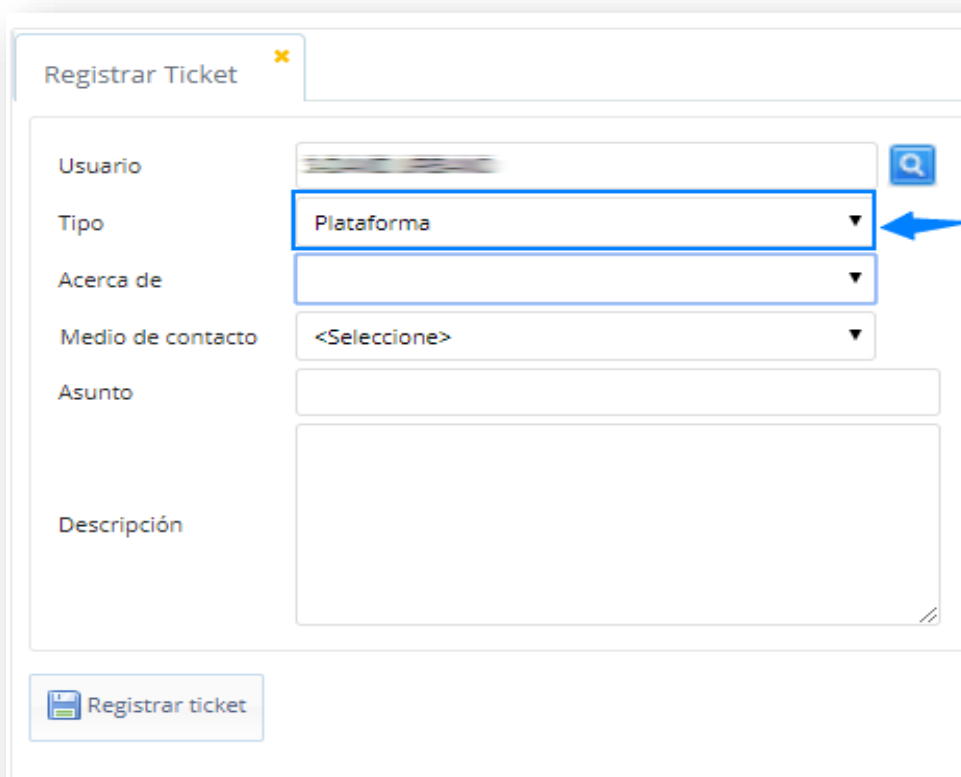
3. La lista desplegable **“Medio de contacto”** mostrará las opciones **Web y Correo**



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

Imagen 6: Listado de medios de contacto

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

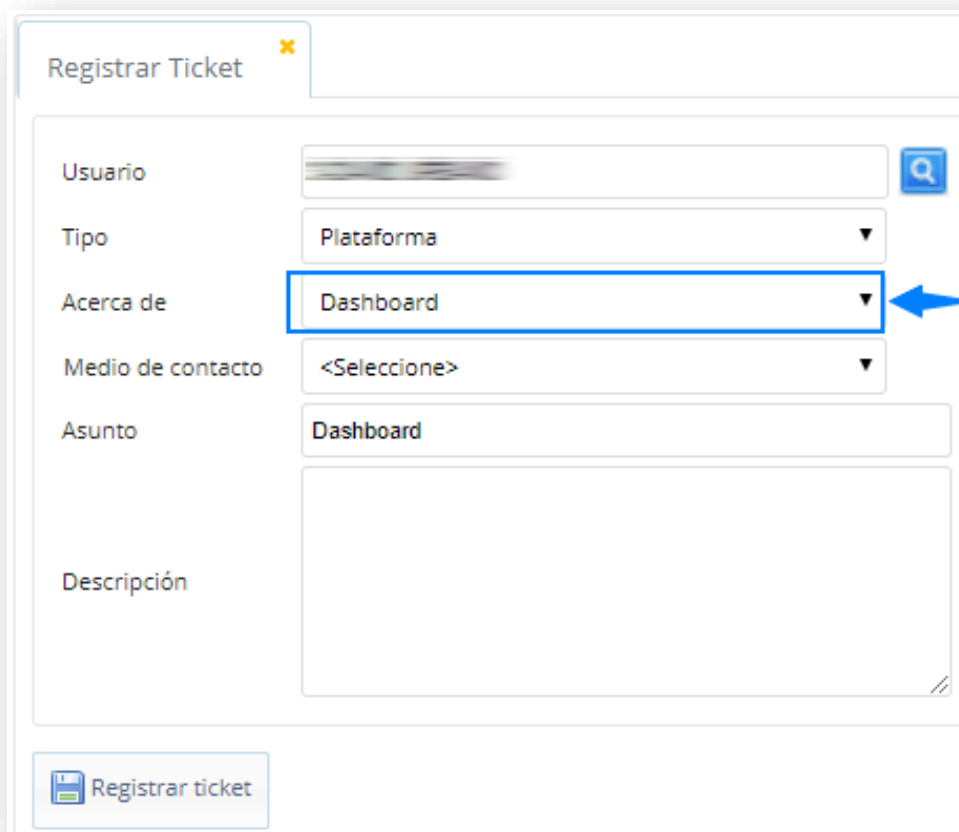


Registrar Ticket ✕

Usuario	<input type="text"/>	<input type="button" value="🔍"/>
Tipo	Plataforma ▼	←
Acerca de	▼	
Medio de contacto	<Selecione> ▼	
Asunto	<input type="text"/>	
Descripción	<input type="text"/>	

Imagen 7: Selección de tipo de incidencia

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



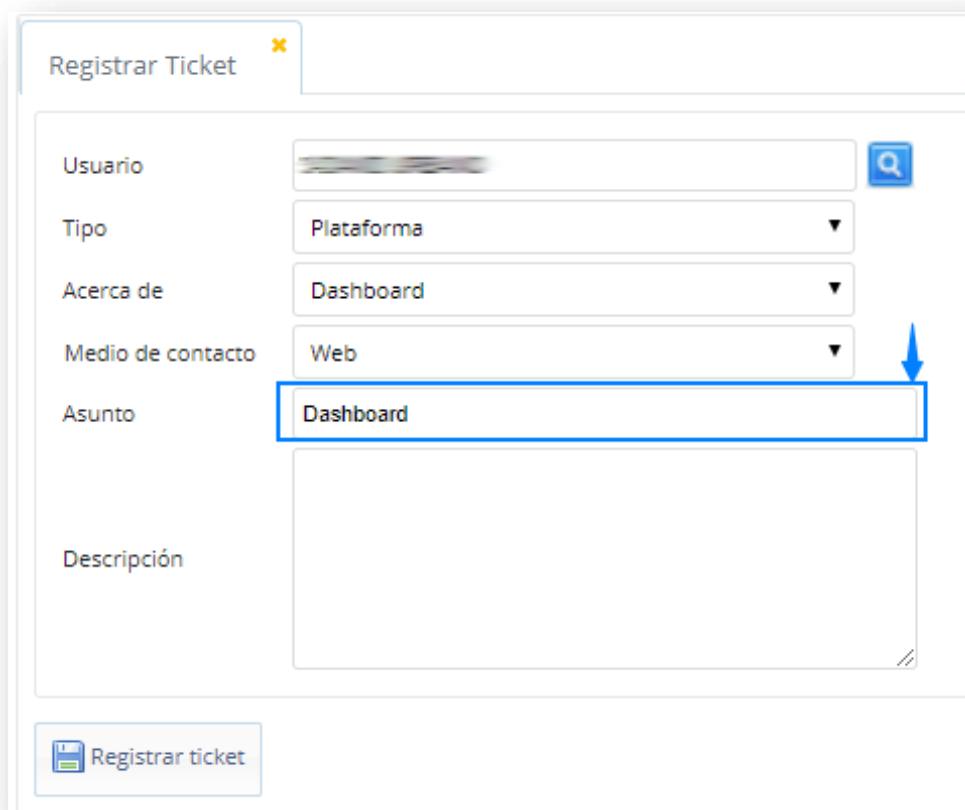
The image shows a web form titled "Registrar Ticket" with a close button (X) in the top right corner. The form contains several fields:

- Usuario:** A text input field with a search icon (magnifying glass) on the right.
- Tipo:** A dropdown menu with "Plataforma" selected.
- Acerca de:** A dropdown menu with "Dashboard" selected. This field is highlighted with a blue rectangle, 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 labeled "Registrar ticket" with a floppy disk icon.

Imagen 8: Selección de detalle de incidencia

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). 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.
- Medio de contacto:** A dropdown menu with "Web" selected.
- Asunto:** A text input field containing "Dashboard". This field is highlighted with a blue rectangular border, and a blue arrow points to it from the right.
- Descripción:** A large text area for the incident description.

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

Imagen 9: Selección de asunto de incidencia

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

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 10: área de descripción de incidencia

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

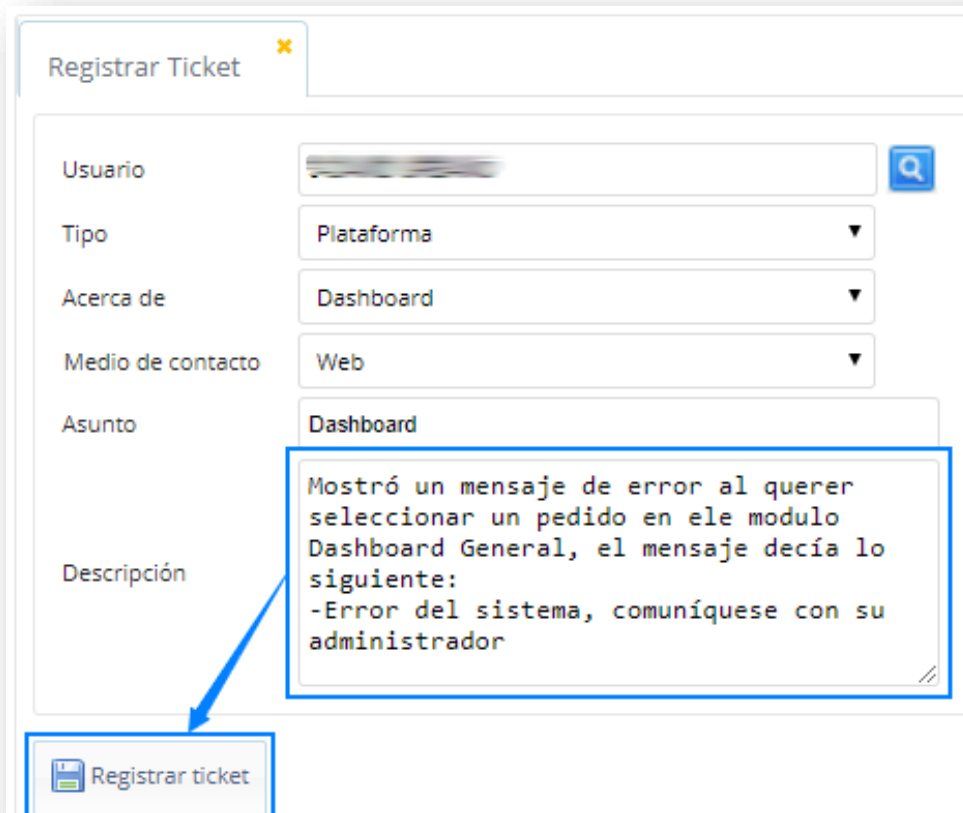


Imagen 11: Selección de función de registro de ticket

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

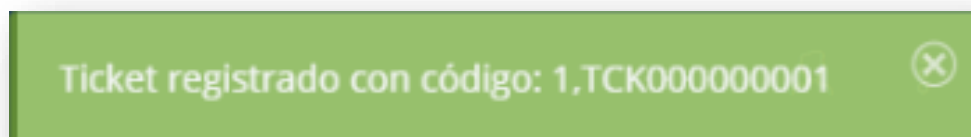


Imagen 12: Mensaje de ticket registrado

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”**

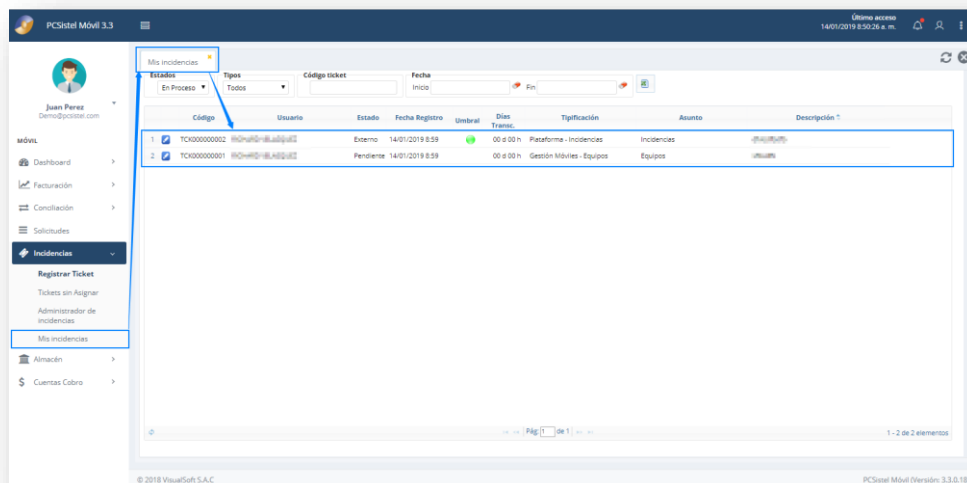
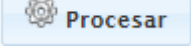


Imagen 13: Ventana de incidencias generadas

PASO 8: Rellenar los campos necesarios para procesar la solicitud.

- ✓ **Tipo Monto:** Permite seleccionar al responsable de asumir el costo del equipo solicitado.
- ✓ **Modelo de equipo nuevo:** Permite seleccionar el modelo de los equipos disponibles.
- ✓ **Fecha de Entrega:** Permite ingresar la fecha en la cual se entregará el equipo al empleado.

PASO 9: Hacer clic en el botón  mostrará el siguiente cuadro.

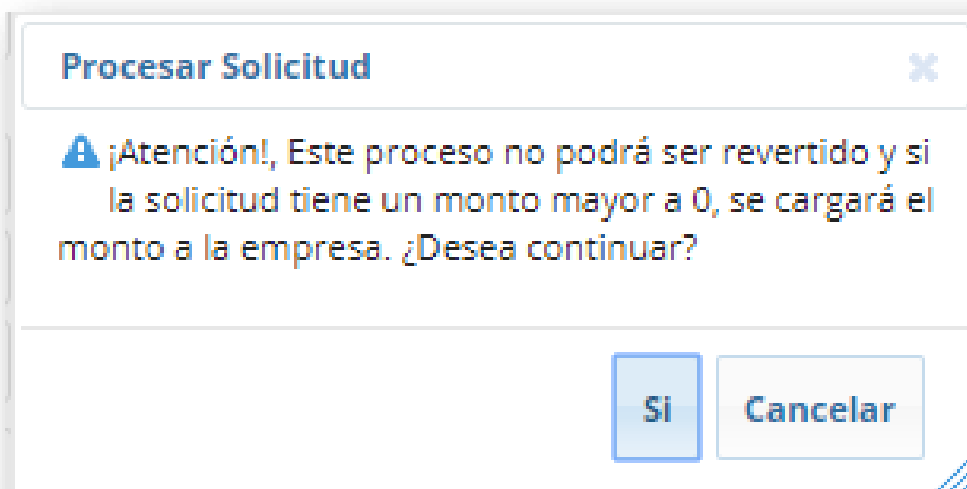


Imagen 8: Mensaje de consulta para procesar

PASO 10: Hacer clic en el botón “**Si**” mostrará el siguiente cuadro.

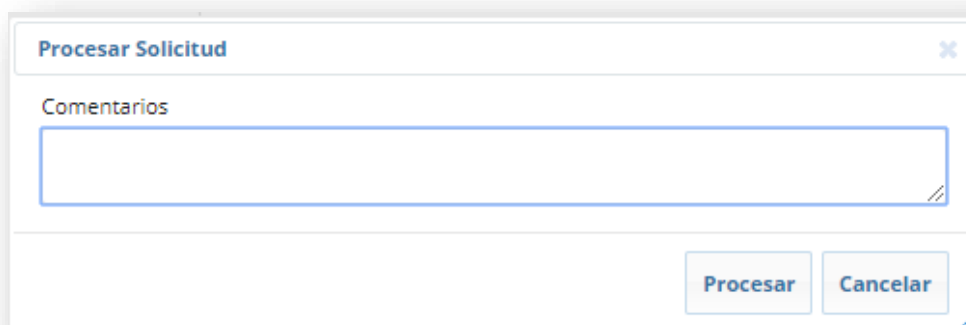
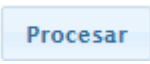


Imagen 9: Mensaje de adición de comentario

PASO 11: Escribir un breve comentario acerca del procesamiento de la solicitud y hacer clic en el botón  mostrará el siguiente mensaje: “**Solicitud Procesada**”.

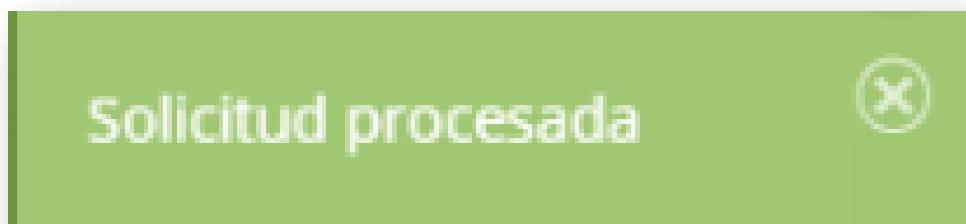


Imagen 9: Mensaje de solicitud procesada