

# TKT TOOLKIT

Support Tickets Tool

***Ticket Toolkit*** es una herramienta interna de gestión de tickets. La plataforma fue diseñada por el equipo de Tecnología de Tandil para dar soporte a los pedidos y necesidades del área de Social Media (Buzz & CM).

A través de TK se harán los pedidos relacionados con las herramientas y documentos entregables de cada área.

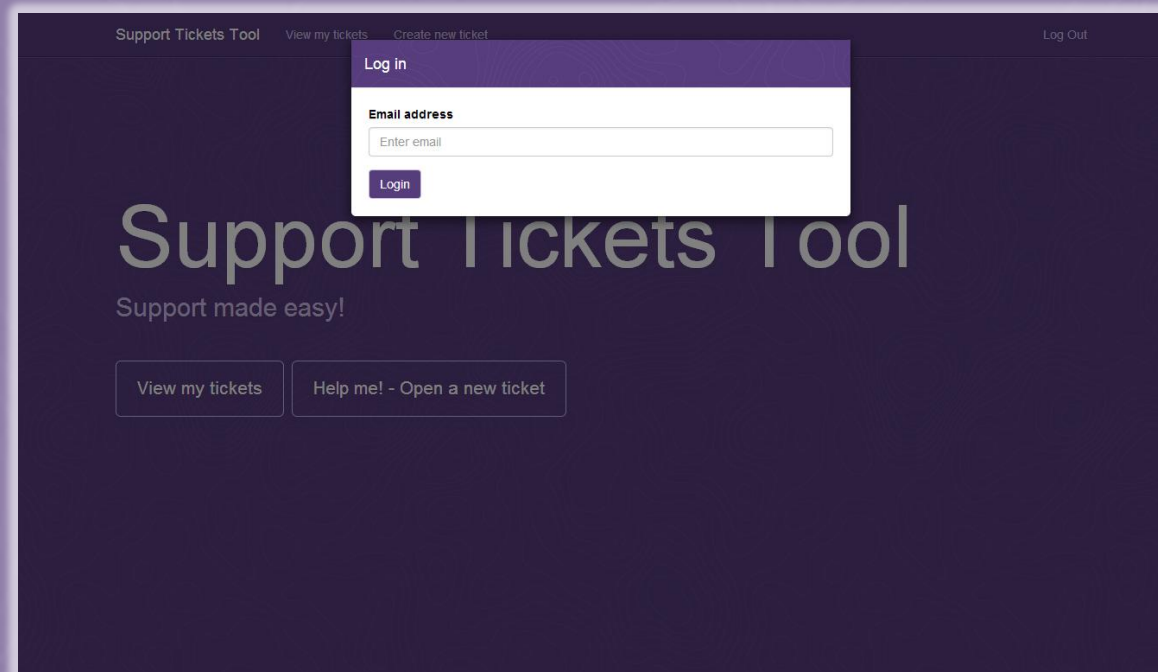
A continuación se encuentran las instrucciones de uso, el nivel de prioridades de los pedidos y demás puntos de interés.

# Ingreso a TK

Link: <http://tkttool.emmett.avatarlahs.com.ar>

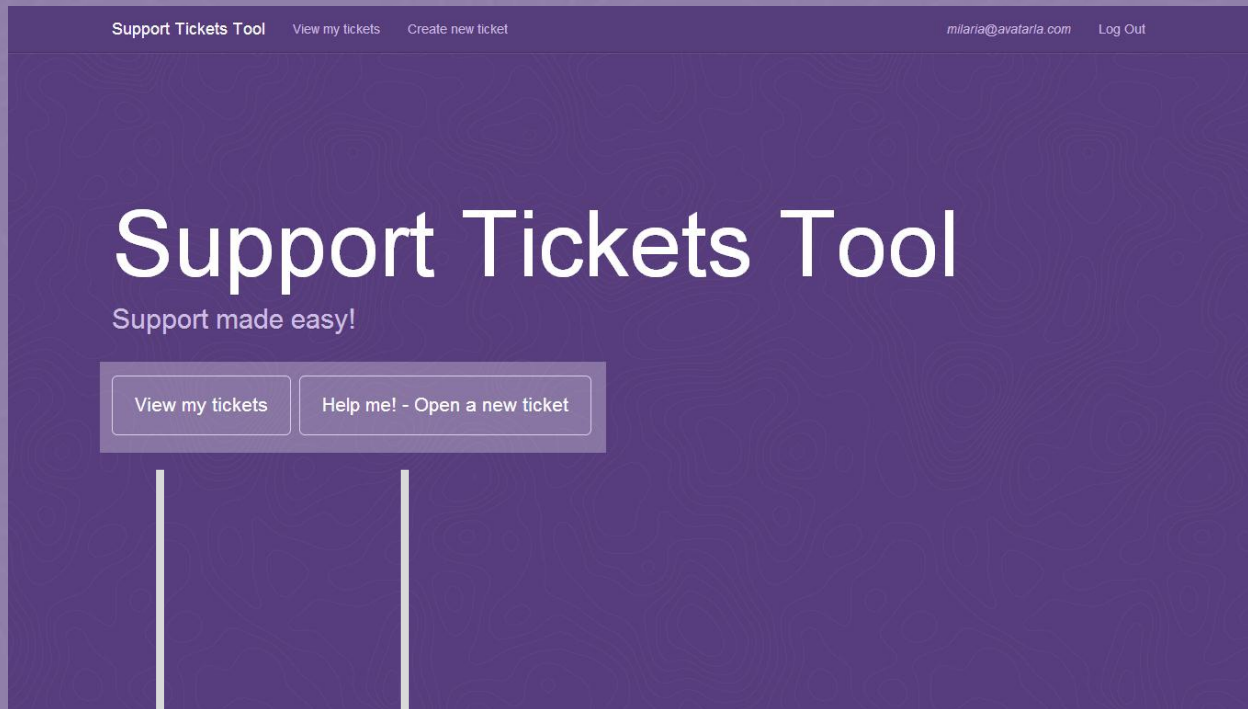
En la pantalla de bienvenida, la herramienta les pide una dirección de mail para ingresar (utilizar la de Avatar).

La dirección que se ingrese la primera vez será la que deban usar siempre en la gestión de tickets. Al completar el login automáticamente se da de alta.



The screenshot shows the 'Support Tickets Tool' login interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Support Tickets Tool', 'View my tickets', 'Create new ticket', and 'Log Out'. A 'Log in' modal is open, featuring a white background with a purple header. Inside the modal, there is a label 'Email address' above a text input field containing the placeholder 'Enter email'. Below the input field is a purple 'Login' button. The background of the page is dark purple with the text 'Support Tickets Tool' and 'Support made easy!' in a large, light font. At the bottom, there are two buttons: 'View my tickets' and 'Help me! - Open a new ticket'.

# Cómo se usa



Opción para crear un nuevo tkt.

Despliega el listado de tickets creados por el usuario.  
No muestra los pedidos creados por otras personas.

# Listado de tkt's

Muestra los pedidos creados, con fecha de creación, status, update y quién es el responsable de la tarea en Tandil.

Permite aplicar distintos filtros para buscar peticiones: número de ticket, status y prioridad.

La herramienta sólo mostrará las peticiones correspondientes a cada usuario. No se podrán ver los pedidos hechos por otros analistas, ni modificar el status de los mismos.

Support Tickets Tool

View my tickets

Create new ticket

milaria@avataria.com

Log Out

## Your tickets


Filter your tickets

Ticket #

-- Ticket status --

-- Ticket priority --

Apply

#	Title	Priority	Status	Created	Updated	Support User	Actions
15	Reunión con PF	URGENT	IN PROGRESS	2013-11-28 01:33:42	2013-11-28 01:54:42	sebastian.arrubia@avataria.com	

# Cómo crear un tkt

The screenshot shows a web interface for creating a new support ticket. At the top, a dark purple navigation bar contains the text 'Support Tickets Tool', 'View my tickets', 'Create new ticket', the email 'mlaria@avataria.com', and a 'Log Out' link. Below this, the main heading is 'New ticket'. A message states: 'Please provide as much detail as possible so we can best assist you. To update a previously submitted ticket, please go to view my tickets.' The form includes a 'Title' field with the placeholder 'Enter the ticket title'. The 'Description' section features a rich text editor with buttons for 'Black', 'Bold', 'Italic', 'Underline', bulleted and numbered lists, indent, outdent, and a link icon. Below these is a large text area with the placeholder 'Enter the ticket description'. A note below the text area says: 'Please provide as much detail as possible so we can best assist you.' The 'Help topic' field is a dropdown menu with the text '-- Select project --'. The 'Priority' field is a dropdown menu with the text '-- Ticket priority --'. The 'File Upload' section has a grey button and a 'Choose file' button with a folder icon. A 'Save' button with a download icon is located at the bottom right of the form.

Support Tickets Tool View my tickets Create new ticket mlaria@avataria.com Log Out

## New ticket

Please provide as much detail as possible so we can best assist you. To update a previously submitted ticket, please go to view my tickets.

**Title** Enter the ticket title

**Description** Black **Bold** *Italic* Underline [List Icons] [Link Icon]

Enter the ticket description

Please provide as much detail as possible so we can best assist you.

**Help topic** -- Select project --

**Priority** -- Ticket priority --

**File Upload** [Choose file]

Save

El procedimiento es breve y sencillo.

Para estandarizar y organizar los pedidos, el espacio de subject se deberá cargar de la siguiente manera:

**MARCA-PROYECTO-TIPO DE TAREA**

Por ejemplo:

CC-REPORTES MENSUALES-CAMBIO SENTIMIENTO

# Configuración de tkt's

Es importante completar el título de una manera estandarizada, como se indicó anteriormente, para que sea más fácil identificar tareas.

Para complementar la información del subject y de la descripción, están las opciones “Help topic” y “Priority”.

La primera opción sirve para clasificar el tipo de tarea, mientras que la segunda establece la urgencia del pedido. Para ello, se han establecido distintos parámetros:

- **LOW:** para hacer en el plazo máximo de dos semanas. En caso de que demore más tiempo, se reprogramará la fecha de cierre.
- **NORMAL:** para hacer en el transcurso de la semana.
- **HIGH:** para cerrar antes de que finalice el día. Entregables pactados para ese mismo día.
- **URGENT:** para hacer en un plazo máximo de 2 horas. Esta prioridad refiere a las entregas urgentes y pedidos de último momento, en algunos casos relacionados con crisis de las marcas.

The background of the slide is a dark purple color with a subtle, light purple topographic map pattern. The pattern consists of numerous concentric, irregular lines that resemble contour lines on a map, creating a textured, wavy effect across the entire surface.

**¡Muchas gracias!**