



MANUAL DE USUARIO

Módulo Servicio de Asistencia

Javier Alfonso González de Zayas
javier90gz1@gmail.com

Contenido

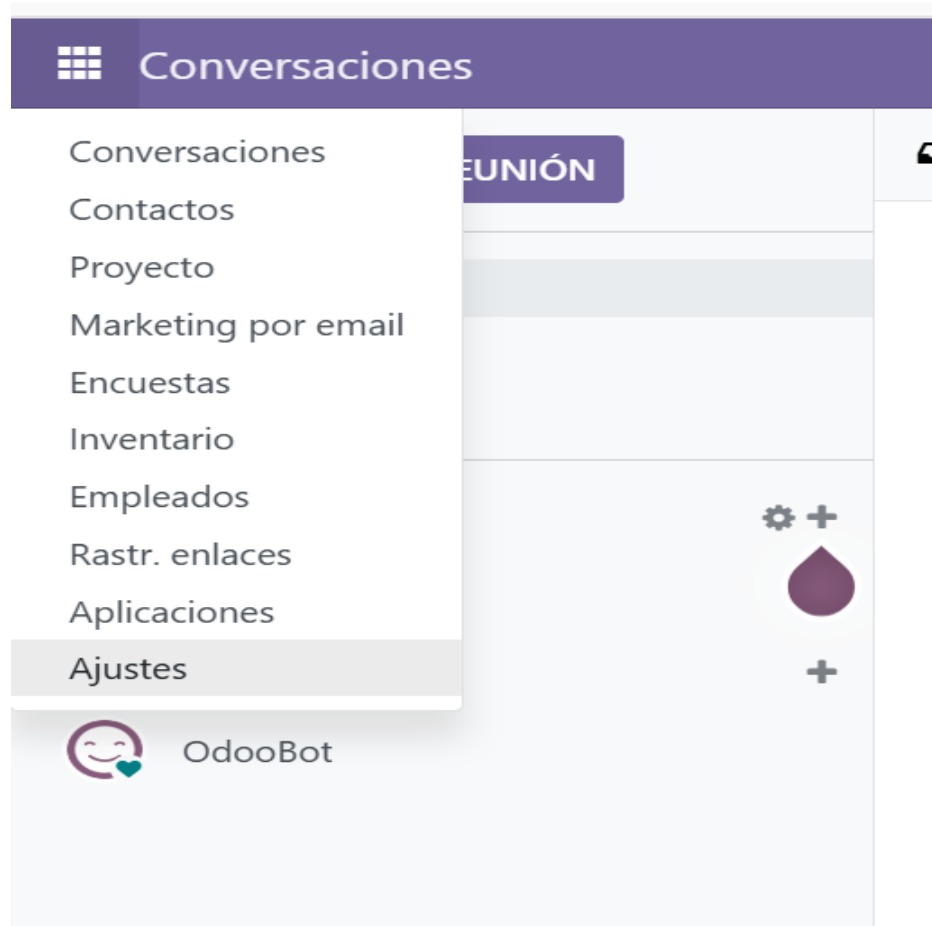
| | |
|--------------------------|---|
| Introducción..... | 2 |
| Configurar permisos..... | 2 |

Introducción

El módulo de Servicio de Asistencia es una herramienta diseñada para gestionar y resolver de manera eficiente las solicitudes y problemas técnicos de los usuarios. Funciona como un punto único de contacto para recibir, categorizar y asignar tickets de soporte, facilitando así la comunicación entre el equipo de Soporte y los usuarios finales.

Configurar permisos

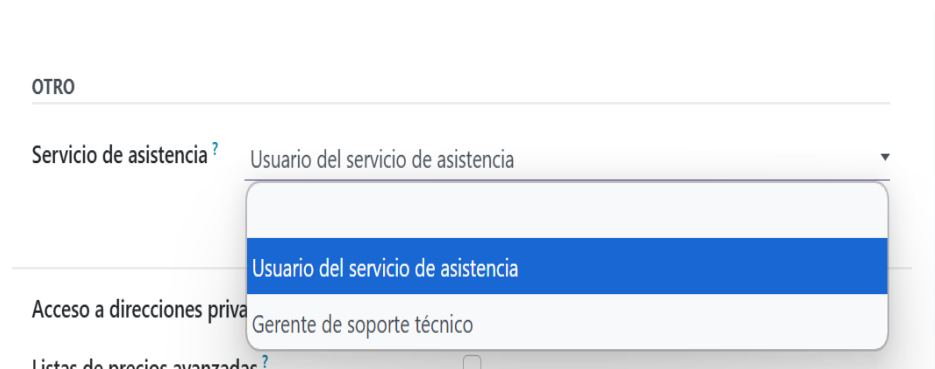
1. Una vez instalado el módulo ve al menú ajustes



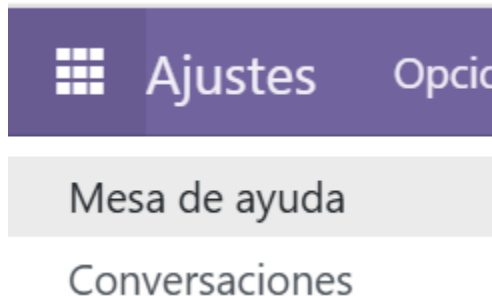
2. Después debe seleccionar el menú **Usuarios y Compañías/Usuarios**



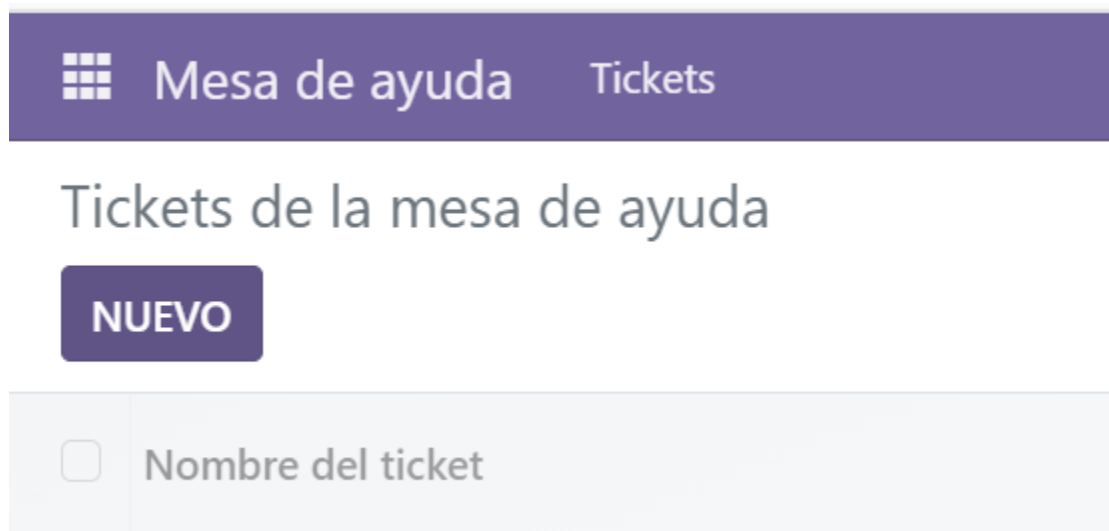
3. Luego selecciona un usuario el cual va a tener los permisos para el servicio de asistencia y en el apartado **Servicio de asistencia** seleccionar uno de los permisos mostrados en la imagen a continuación



4. Una vez seleccionado el permiso recargar la página para mostrar el menú en las aplicaciones principales y poder acceder al menú.



5. Luego saldrá la vista lista y se podrán crear nuevos tickets en el botón nuevo



6. Se muestra un formulario con los campos a llenar y así registrar las incidencias de los usuarios

This screenshot displays the 'Nuevo' (New) ticket form. The interface includes a top navigation bar with 'Mesa de ayuda' and 'Tickets'. Below the header, the breadcrumb 'Tickets de la mesa de ayuda / Nuevo' is shown. A sidebar on the left contains a 'MARCAR COMO HECHO' button. The main form area has a tabbed interface with 'NUEVO' selected, and other tabs for 'EN PROGRESO' and 'HECHO'. The form fields include: 'Nombre del ticket', 'Nombre del cliente', 'Usuario asignado', and a large text area for 'Descripción del ticket'. On the right side, there is a user profile for 'Administrator' with the status 'Creando un nuevo registro...' and a 'Hey' greeting.