



**Guía Rápida de Tickets
en mesa de ayuda
C3ntro Helpdesk y
sistema de tickets de
atención Cooltiva**

CONTENIDO

- [Introducción al Portal Help Desk Cooltiva-DamoraCrane.](#)
- [Acceso al Portal Help Desk.](#)
- [Módulo de Navegación – Inicio & Soluciones.](#)
- [Solicitud de Ticket en Portal C3ntro Help Desk.](#)
- [Aplicación de Filtros & Detalle del Ticket.](#)
- [Notificación por Correo Electrónico.](#)
- [Comportamiento Automático de Tickets.](#)

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019

La siguiente guía muestra los pasos a seguir para solicitar un Ticket en la mesa de ayuda de C3ntro Telecom.

1 Introducción al Portal C3ntro Help Desk

- La plataforma C3ntro Help Desk es una herramienta que te permite el registro, control y monitoreo de incidentes, consultas o solicitud de cotizaciones así como el respaldo de información asociado al incidente o consulta requerida por el usuario.
- A continuación se definen las clasificaciones para solicitar un ticket en la mesa de ayuda C3ntro Help Desk:

TIPO		DESCRIPCIÓN
	Consulta	Solicitud de información, reporte, así como cambios o peticiones adicionales que no implican costos adicionales en el servicio actual.
	Incidente en el Servicio	Un incidente es la interrupción no planificada del servicio, o bien la degradación de la calidad del mismo, respecto de los estándares de su operación, de los servicios contratados con C3ntro Telecom.
	Solicitud de Cotización o tickets de atención	Cualquier petición nueva por parte del cliente adicional a lo contratado desde un inicio (hardware, configuración, UPGRADE de licencias, aumento de ancho de banda, etc.).

2 Acceso al Portal C3ntro Help Desk y sistema de tickets Damora

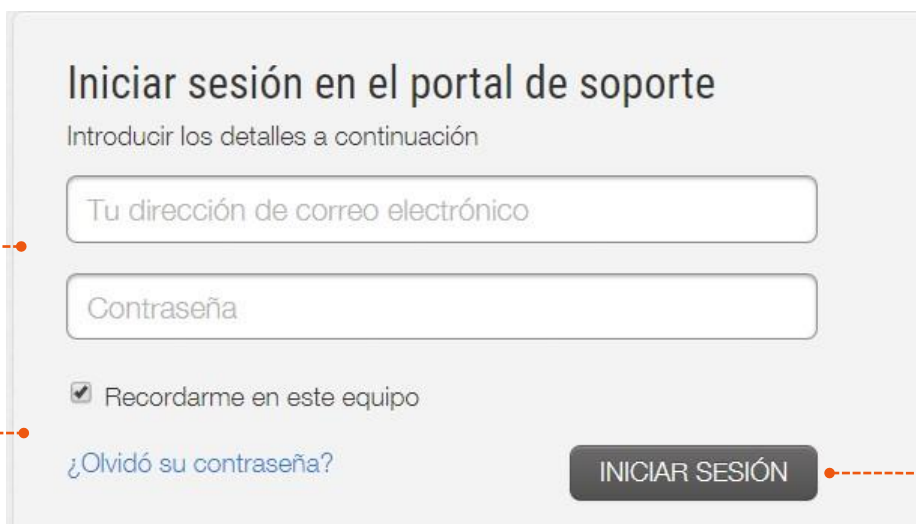
- Para ingresar al Portal C3ntro Help Desk, te serán enviadas a tu cuenta de correo electrónico, las credenciales de acceso: Nombre de usuario y contraseña. Para solicitar un ticket realiza las siguientes acciones:

A Ingresa a la siguiente dirección URL desde tu navegador de internet. El acceso al portal es 100% público por lo que se puede navegar desde cualquier PC y/o dispositivo móvil.

<http://helpdesk.c3ntro.com>

<http://www.jjcorp.com.mx/damora>

B Ingresa la dirección de correo electrónico como nombre de usuario. Para ingresar la contraseña, inicialmente recibirás una notificación vía mail con un link donde así podrás definirla.



D

C

Si olvidaste tu contraseña da clic en
“¿Ha olvidado su contraseña?”

Pulsar el botón de “Iniciar Sesión”.

Automáticamente te llegará a tu correo electrónico una contraseña temporal para ingresar al sistema. Recuerda cambiar tu contraseña.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019



Acceso al Portal de tickets Damora

www.jjcorp.com.mx/damora/#/login

Help Desk Damora Crane

Ingreso a la plataforma

Usuario *

Clave *

INGRESAR

D Ingresar el nombre de usuario

E Ingresar tu contraseña

Pulsar el botón de “Iniciar Sesión”.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019

3 Módulo de Navegación – Inicio & Soluciones

- En este módulo encontrarás artículos, guías, documentos y formatos que te ayudarán con el uso de nuestras soluciones así como un ejemplar de esta Guía Rápida.
- Para validar la opciones de Modulo de Inicio, realiza las siguientes acciones:



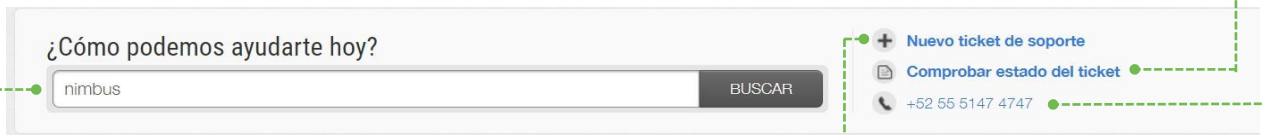
A

Dar clic en el Módulo de “Inicio”.

Al concluir esta acción, podrás utilizar las siguientes funcionalidades:

Dar clic en el botón “Comprobar Estado de Ticket” si requieres consultar el estado de la solicitud de ticket.

E



B

Utiliza la barra de búsqueda para rastrear algún ticket con alguna de las siguientes opciones:

- Número de folio del ticket.
- Ingresando el motivo de la solicitud de ticket.

D

Dar clic en el botón “Nuevo Ticket de Soporte” para iniciar la solicitud a la mesa de ayuda.

Resultados de la búsqueda de "nimbus"

Todo Soluciones Tickets

C

Al concluir la acción anterior, podrás consultar los tickets asociados a los parámetros de consulta. Dar clic alguna de las siguientes opciones:

- Todo:
- Soluciones.
- Tickets.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019

- En la parte inferior de este modulo, podrás utilizar la sesión de “Preguntas Frecuentes” así como librerías de información interna y para atención del cliente.

Preguntas Frecuentes

Documentación Interna

Helpdesk (2)

- Guía de Asignación de Tickets
- Sistema de Tickets - Guía para Agentes



Dar clic en los apartados disponibles si requieres aclarar alguna duda sobre el uso de la plataforma C3ntro Helpdesk.

Atención al Cliente

Sistema de Tickets (1)

- Sistema de Tickets - Guía para Usuario



Dar clic en los apartados disponibles si requieres aclarar alguna duda sobre la atención al cliente sobre el levantamiento del ticket.



Módulo de Navegación – Portal tickets Damora

- En este sistema, se realizan las emisiones de tickets posterior a la atención de la llamada de entrada por parte del cliente. Una vez que se está atendiendo la llamada en progreso, se procede a documentar en sistema el ticket (problema) reportado por el cliente.
- En este sistema, se captura la incidencia reportada por el cliente y se le instruye a que guarde su número de ticket asignado para el seguimiento puntual por parte del personal de Damora.

The screenshot shows the 'Panel de Control' (Control Panel) of the Damora Ticket Portal. It features a sidebar with 'Panel De Control', 'Tickets', and 'Salir'. The main area displays a 'Panel de control' with seven metrics: Abiertos (6), En Proceso (4), Atendidos (2021), Cancelados (67), Administración (1663), Abastos (433), and Totales (2098). Below this is a 'Gráfica de tickets por estatus' (Ticket status graph) with a legend for Abierto (red), En proceso (blue), and Atendido (green). The footer includes the company name 'COMMUNICATIONS MADE SIMPLE', contact information, and a table with code, version, and validity date.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019

- En el acceso al portal general proporcionado al operador del call center, se puede discriminar desde inicio el módulo en el que se ha de trabajar. La primer pantalla muestra el resumen de tickets (atendidos, en proceso, cancelados, etc) para que se tenga una radiografía del estatus de los mismos.
- El operador del call center en turno realiza la subida del incidente y se encarga de verificar que este quede asignado para su seguimiento posterior
- Con la pantalla de tickets documentado en sistema y proporcionado al cliente, se realiza el seguimiento de dicha incidencia hasta su solución y satisfacción del cliente en cuestión.

4 Solicitud de Ticket en Portal C3ntro Help Desk

- En este módulo podrás realizar la solicitud de un nuevo ticket a la mesa de ayuda de C3ntro Telecom. Para validar las opciones de Modulo, realiza las siguientes acciones:



A Dar clic en el Módulo de “Tickets”.
Al concluir esta acción, podrás utilizar las siguientes funcionalidades:

+ Nuevo ticket de soporte

B Dar clic en el botón denominado “Nuevo Ticket de Soporte”.

- Completa el formulario del ticket, todos los campos son obligatorios:

Enviar un ticket

E-mail * **D** No borres este correo porque será el mailcon que estarán monitoreando el seguimiento del ticket.

C **Agregar CC**

Teléfono y Extensión * **E** Ingresa por lo menos un número telefónico con extensión para poder localizarte.

Sitio * **F** Ingresa el nombre del sitio donde es reportada la incidencia.

Tipo de Ticket * **G** Elige el tipo de ticket: **Múltiple | Consulta | Reporte de Incidencia | Solicitud de Cotización**

Título *

Descripción *

H Ingresa el asunto o tema a tratar en el ticket

I Detalla el motivo del incidente o consulta requerida..

+ Adjuntar archivo

ICICATIONS
MADE SIMPLE

Paseo de las Palmas #340 - PH
Lomas de Chapultepec CDMX, 11000
+52 (55) 5147 8040
www.c3ntro.mx

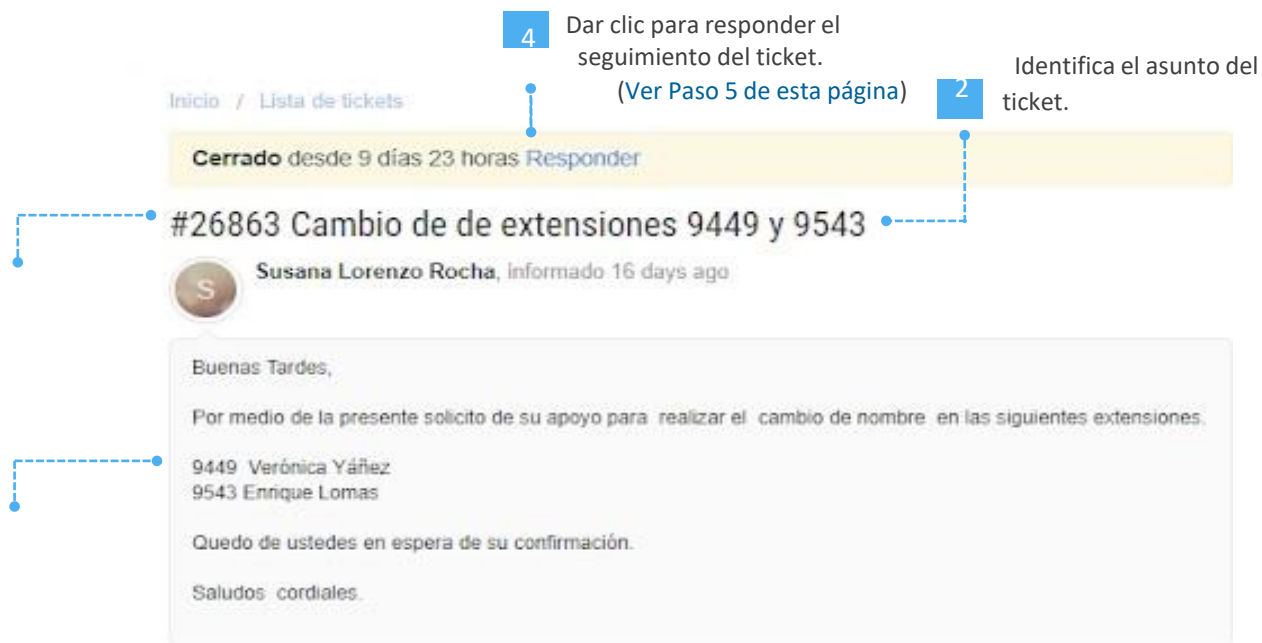
J Dar clic si requieres adjuntar algún archivo que apoye a evidenciar la descripción del incidente o consulta reportada.

K Dar clic en el botón “Enviar” para que la mesa de ayuda de C3ntro Telecom reciba el ticket.

L Dar clic en el botón “Cancelar” si requieres modificar un campo del formulario sin enviar el ticket a la mesa de ayuda.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019

- Al concluir con el envío del ticket a la mesa de ayuda de C3ntro Telecom, el sistema te posicionará en la siguiente vista donde podrás los siguientes elementos y realizar algunas acciones:



The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a breadcrumb trail: "Inicio / Lista de tickets". Below this, a yellow status bar indicates "Cerrado desde 9 días 23 horas" and a "Responder" button. The ticket title is "#26863 Cambio de de extensiones 9449 y 9543". The sender is "Susana Lorenzo Rocha, informado 16 days ago". The ticket content is as follows:

Buenas Tardes,

Por medio de la presente solicito de su apoyo para realizar el cambio de nombre en las siguientes extensiones.

9449 Verónica Yáñez
9543 Enrique Lomas

Quedo de ustedes en espera de su confirmación.

Saludos cordiales.

Callout 2 points to the ticket title. Callout 4 points to the "Responder" button. Callout 5 points to the ticket content area.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019

5 Ingresar una respuesta en función del incidente o consulta reportada.

6 Puedes agregar documentos que apoyen al área de soporte a tener un mejor diagnóstico o resolución del incidente o consulta reportada.

7 Para confirmar la respuesta o comentario al seguimiento del ticket, dar clic en el botón de "Responder". En caso contrario, pulsar el botón de "Cancelar" para continuar con la edición de la respuesta al ticket.

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019



Solicitud de Ticket en Portal Damora

pagina

No. Ticket	Estatus	Destino	Llamadas	Estación de servicio	Nombre corto	Nombre solicitante	Categoría	Propietario	Prioridad
11768	Abierto	193	1	E05804	Juriquilla	Juan Aguilar	Administración - Cobranza	Brenda Chavarin	Alta
11767	Abierto	1008	1	E14109	LUNA	Dulce maría velavo	Administración - Portal de facturación	Brenda Chavarin	Alta
11766	Atendido	767	1	E00173	Murcia	Adriana Urbina	Administración - Dudas en cálculo de facturas	Rubén Villar	Alta
11765	Atendido	908	1	E14137	Jomca	Aide velazquez	Administración - Dudas en cálculo de facturas	Rubén Villar	Alta

- En este módulo se realiza la carga de ticket de atención, se especifica el nivel de criticidad y la descripción del requerimiento de cada cliente en particular.
- El propietario del ticket corresponde al personal interno de Damora, quien revisará cada caso al detalle y dará solución a la solicitud/requerimiento del cliente en cuestión.
- La categoría del color hace referencia al nivel de criticidad, atendido, pendiente o abierto (en rojo).

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019



Notificación por Correo Electrónico

- A continuación se presentan los escenarios donde la mesa de ayuda Damora Crane emitirá una notificación por correo electrónico:
 - Un nuevo ticket es creado.
 - Un agente del call center agrega un comentario al ticket.
 - El ticket se marca como Resuelto.
 - El ticket se marca como Cerrado o abierto.
 - El correo electrónico se usa para control interno y garantiza la comunicación entre emisor y receptor.

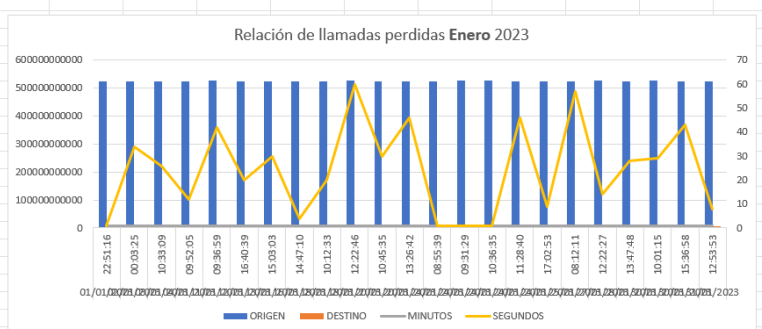


Relación de tickets atendidos

Relación de llamadas recibidas y atendidas mes de Enero

Relación de llamadas perdidas mes de Enero

FECHA	HORA	ORIGEN	DESTINO	MINUTOS	SEGUNDOS
01/01/2023	22:51:16	525589940158	5571000777	1	1
02/01/2023	00:03:25	525589940158	5571000777	1	34
03/01/2023	10:33:09	525578789463	5571000777	1	26
04/01/2023	09:52:05	525528607112	5571000777	1	12
11/01/2023	09:36:59	527971539723	5571000777	1	42
12/01/2023	16:40:39	525637302099	5571000777	1	20
13/01/2023	15:03:03	524423810571	5571000777	1	30
16/01/2023	14:47:10	525559216442	5571000777	1	4
18/01/2023	10:12:33	524411306577	5571000777	1	20
18/01/2023	12:22:46	527757532175	5571000777	1	60
20/01/2023	10:45:35	525536666300	5571000777	1	30
20/01/2023	13:26:42	524131582252	5571000777	1	46
24/01/2023	08:55:39	524424717681	5571000777	1	1
24/01/2023	09:31:29	527671021032	5571000777	1	1
24/01/2023	10:36:35	528181301923	5571000777	1	1
24/01/2023	11:28:40	525545584233	5571000777	1	46
24/01/2023	17:02:53	525516027149	5571000777	1	9
25/01/2023	08:12:11	525526876183	5571000777	1	57
27/01/2023	12:22:27	527227086603	5571000777	1	14
28/01/2023	13:47:48	525528607112	5571000777	1	28
30/01/2023	10:01:15	527775235255	5571000777	1	29
30/01/2023	15:36:58	525549115065	5571000777	1	43
31/01/2023	12:53:53	525522396851	5571000777	1	8



Relación de llamadas recibidas y atendidas mes de Febrero

Relación de llamadas perdidas mes de Febrero

Relación de llamadas recibidas y atendidas mes de Marzo

Relación de llamadas perdidas mes de Marzo

Relación de llamadas recibidas y atendidas mes de Abril

Relación de llamadas perdidas mes de Abril

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019

COMMUNICATIONS
MADE SIMPLE

Paseo de las Palmas #340 - PH
Lomas de Chapultepec CDMX, 11000

+52 (55) 51 47 8040
www.c3ntro.mx

¡ Gracias !

CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE A PARTIR DE
SSC-GR-SPT-01	04	JULIO 2019

COMMUNICATIONS
MADE SIMPLE

Paseo de las Palmas #340 - PH
Lomas de Chapultepec CDMX, 11000

+52 (55) 5147 8040
www.c3ntro.mx