



A través del sistema OSTicket se pueden crear tickets para realizar solicitudes y/o requerimientos a clientes finales. A continuación se muestran los pasos detallados de cómo se puede realizar:

Primero debemos ir a la página principal de OSTicket (<http://ticket.tuagencia24.com/upload/>), ubicar la opción de inicio de sesión y hacer clic en ella como se muestra en la siguiente imagen:





Luego de hacer clic en la opción de inicio de sesión accederemos al formulario en donde introduciremos el nombre de usuario y la contraseña para iniciar sesión

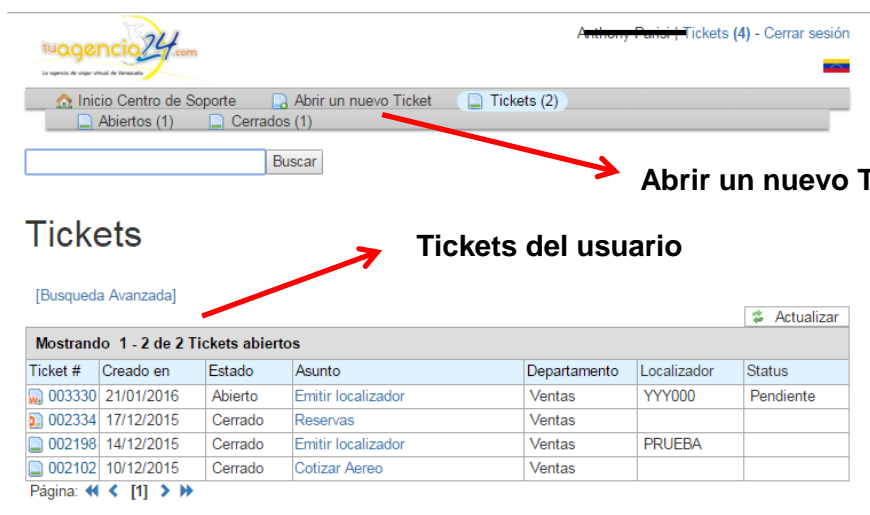
The screenshot shows the login interface of the Tuagencia24 website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (0)'. Below this, the text 'Ingresa a Tuagencia24' is displayed. The login form consists of two input fields: the first is labeled 'Nombre de usuario' and contains the text 'xxxxxx'; the second is labeled 'Contraseña' and contains six dots. A red arrow points from the text 'Nombre de usuario' to the first input field, and another red arrow points from the text 'Contraseña' to the second input field. Below the input fields is a red button labeled 'Iniciar sesión', with a red arrow pointing from the text 'Botón de inicio de sesión' to it. In the top right corner, there is a link for 'Iniciar sesión' and a small flag icon. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2016 Tuagencia24 - All rights reserved. powered by Ticket' and the Tuagencia24.com logo.

Nombre de usuario

Contraseña

Botón de inicio de sesión

Una vez iniciada la sesión accedemos a la página principal del sistema en donde se mostraran los tickets del usuario y otras opciones. Hacemos clic en “Abrir un nuevo Ticket” para crear la solicitud y/o requerimiento.



Abrir un nuevo Ticket

Tickets del usuario

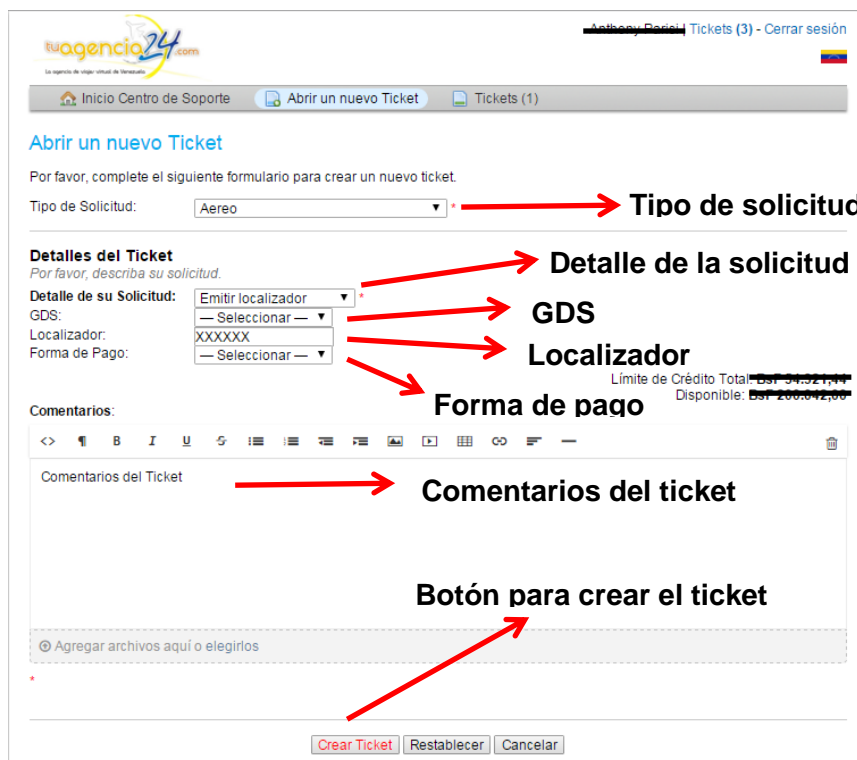
[Busqueda Avanzada] Actualizar

Mostrando 1 - 2 de 2 Tickets abiertos

| Ticket # | Creado en | Estado | Asunto | Departamento | Localizador | Status |
|----------|------------|---------|--------------------|--------------|-------------|-----------|
| 003330 | 21/01/2016 | Abierto | Emitir localizador | Ventas | YYY000 | Pendiente |
| 002334 | 17/12/2015 | Cerrado | Reservas | Ventas | | |
| 002198 | 14/12/2015 | Cerrado | Emitir localizador | Ventas | PRUEBA | |
| 002102 | 10/12/2015 | Cerrado | Cotizar Aereo | Ventas | | |

Página: << [1] >>

Luego de haber abierto un nuevo ticket procedemos a llenar los campos del formulario, los campos marcados con un asterisco (*) indican que son requeridos y no pueden dejarse en blanco, deben ser llenados. Una vez que los campos ya están completos haremos clic en el botón de “Crear Ticket”.



The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' (Open a new Ticket) form. Red arrows point to the following elements:

- Tipo de solicitud**: Points to the 'Tipo de Solicitud' dropdown menu, which is currently set to 'Aereo'.
- Detalle de la solicitud**: Points to the 'Detalle de su Solicitud' section, which includes fields for 'GDS', 'Localizador', and 'Forma de Pago'.
- GDS**: Points to the 'GDS' dropdown menu.
- Localizador**: Points to the 'Localizador' dropdown menu, which is currently set to 'XXXXXX'.
- Forma de pago**: Points to the 'Forma de Pago' dropdown menu.
- Comentarios del ticket**: Points to the 'Comentarios del Ticket' text area.
- Botón para crear el ticket**: Points to the 'Crear Ticket' button at the bottom of the form.

Additional visible text on the form includes:

- Header: 'tuagencia24.com', 'Anthony Parodi', 'Tickets (3) - Cerrar sesión', and a flag icon.
- Navigation: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'.
- Form instructions: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.'
- Form fields: 'Tipo de Solicitud: Aereo', 'Detalle de su Solicitud: Emitir localizador', 'GDS: -- Seleccionar --', 'Localizador: XXXXXX', and 'Forma de Pago: -- Seleccionar --'.
- Form controls: A rich text editor for 'Comentarios del Ticket' and a file upload area 'Agregar archivos aquí o elegirlos'.
- Form buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'.
- Form status: 'Límite de Crédito Total: \$51.542,144' and 'Disponible: \$51.266.042,00'.

Es importante no ingresar un localizador duplicado, de lo contrario le mostrara un mensaje indicándole que el localizador ya existe. (Sólo aplica cuando el detalle de la solicitud sea de tipo “Emitir Localizador”).



tuagencia24.com

Anthony Pantoja | Tickets (4) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (2)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Tipo de Solicitud:

Detalles del Ticket

Por favor, describa su solicitud.

Detalle de su Solicitud:

GDS:

Localizador:

Forma de Pago:

Límite de Crédito Total: ~~BSF 34,921,141~~
Disponible: ~~BSF 200,000,000~~

Comentarios:

Localizador duplicado

El ticket no puede ser creado. Localizador duplicado. Contacte a su asesor.

Mensaje de error

Ⓜ Agregar archivos aquí o elegirlos

Una vez creado el ticket se muestra la información del mismo, en donde se detalla su número, el estado del ticket, el asunto, el comentario del ticket, el localizador y otros datos importantes para el usuario.



tuagencia24.com La agencia de viajes virtual de Venezuela

Anthony Pantoja Tickets (4) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte Abrir un nuevo Ticket Tickets (2)

Ticket #003330 → **Nº del ticket**

Estado del Ticket: Abierto

Nombre: Anthony Pantoja → **Nombre del usuario**

Correo: antonio.pantoja@gmail.com → **Correo del usuario**

Departamento: Ventas

Creado en: 21/01/2016 3:57 pm

GDS: Amadeus → **GDS**

Localizador: YYY000 → **Localizador**

Forma de Pago: Cash → **Forma de pago**

Numero de Tarjeta:

Fecha de Vencimiento:

Nombre de Titular:

Cedula de Titular:

Monto de TDC:

Status: Pendiente → **Estatus del localizador**

Localizador:

Limite de Crédito Total: BSR 34.321,44

Disponible: BSR 200.042,00

Asunto: Emitir localizador → **Asunto del ticket**

21/01/2016 3:57 pm Anthony Pantoja

Comentarios del Ticket → **Comentario del ticket**

Por ultimo si deseas tener una interacción más directa con el cliente final lo puede hacer desde la sección de comentarios en la cual podrá expresar su inquietud o dudas.

Numero de Tarjeta:
Fecha de Vencimiento:
Nombre de Titular:
Cedula de Titular:
Monto de TDC:
Status: Pendiente
Localizador:

Limite de Crédito Total: BSR 34.321,44
Disponible: BSR 266.042,00













Asunto: **Emitir localizador**

21/01/2016 3:57 pm

Comentarios del Ticket

Escriba una respuesta


Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

<> B I U            

Respuesta

Comentario y/o respuestas del ticket

Botón para publicar comentario y/o respuestas del ticket

 Agregar archivos aquí o [elegirlos](#)

Copyright © 2016 Tuagencia24 - All rights reserved.
powered by 