

Help Desk

Comercial de Carnes Frias del Norte

MANUAL PARA EL LEVANTAMIENTO DE TICKETS EN MESA DE AYUDA



Bienvenidos

A continuación se les mostrara el procedimiento para el levantamiento de tickets en la mesa de ayuda de el departamento de sistemas, en donde ustedes podrán recibir la ayuda correspondiente referente a situaciones que impliquen el uso del sistema y su hardware.

Primeramente es necesario ingresar a la pagina: <http://192.168.0.10/ostickets/> en donde mostrara la siguiente pantalla de bienvenida, ver figura 1.

Figura 1



COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

[Buscar](#)

[Abrir un nuevo Ticket](#)

[Ver Estado de un Ticket](#)

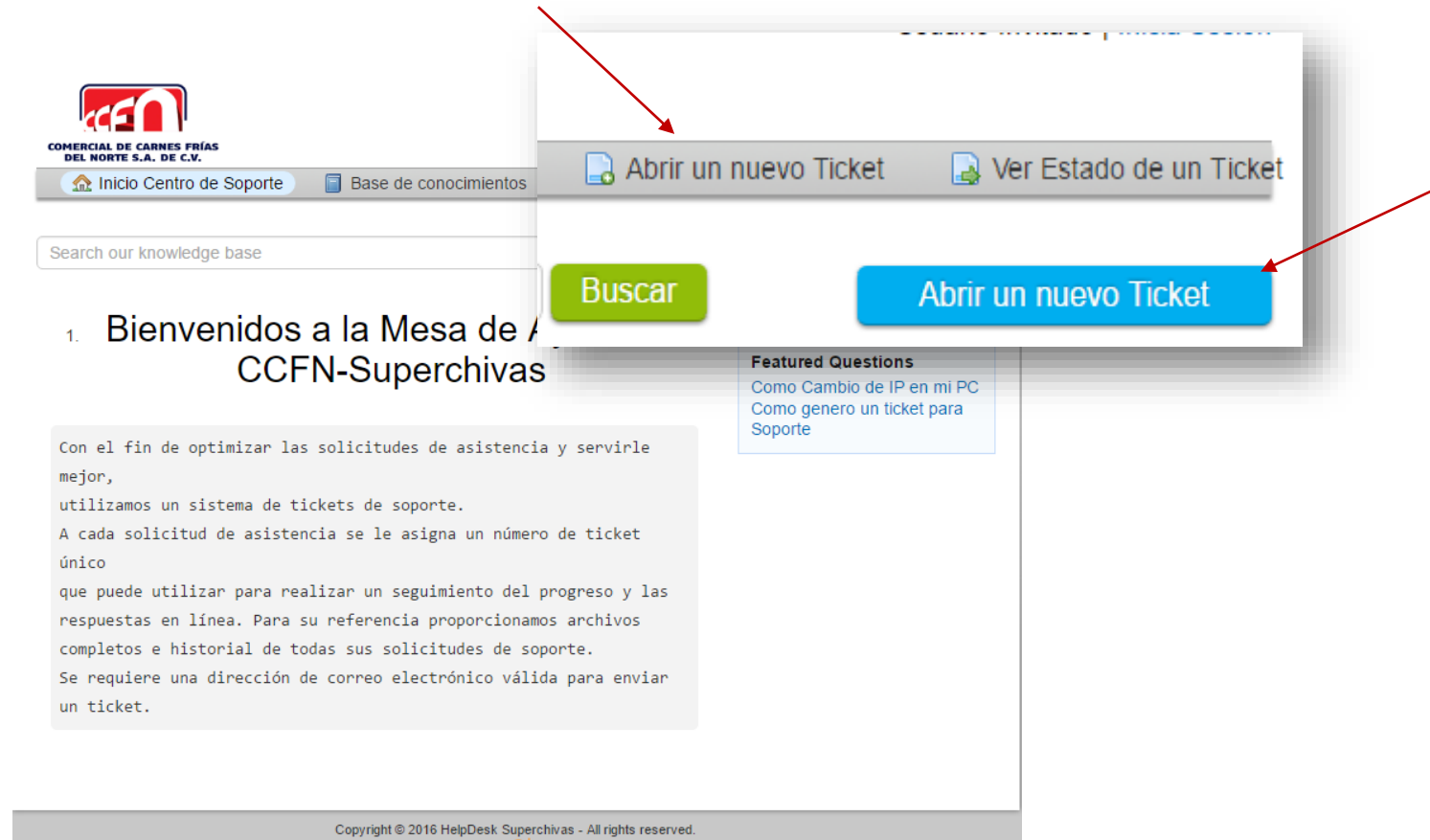
Featured Questions
[Como Cambio de IP en mi PC](#)
[Como genero un ticket para Soporte](#)

1. Bienvenidos a la Mesa de Ayuda se CCFN-Superchivas

Con el fin de optimizar las solicitudes de asistencia y servirle mejor, utilizamos un sistema de tickets de soporte. A cada solicitud de asistencia se le asigna un número de ticket único que puede utilizar para realizar un seguimiento del progreso y las respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos e historial de todas sus solicitudes de soporte. Se requiere una dirección de correo electrónico válida para enviar un ticket.

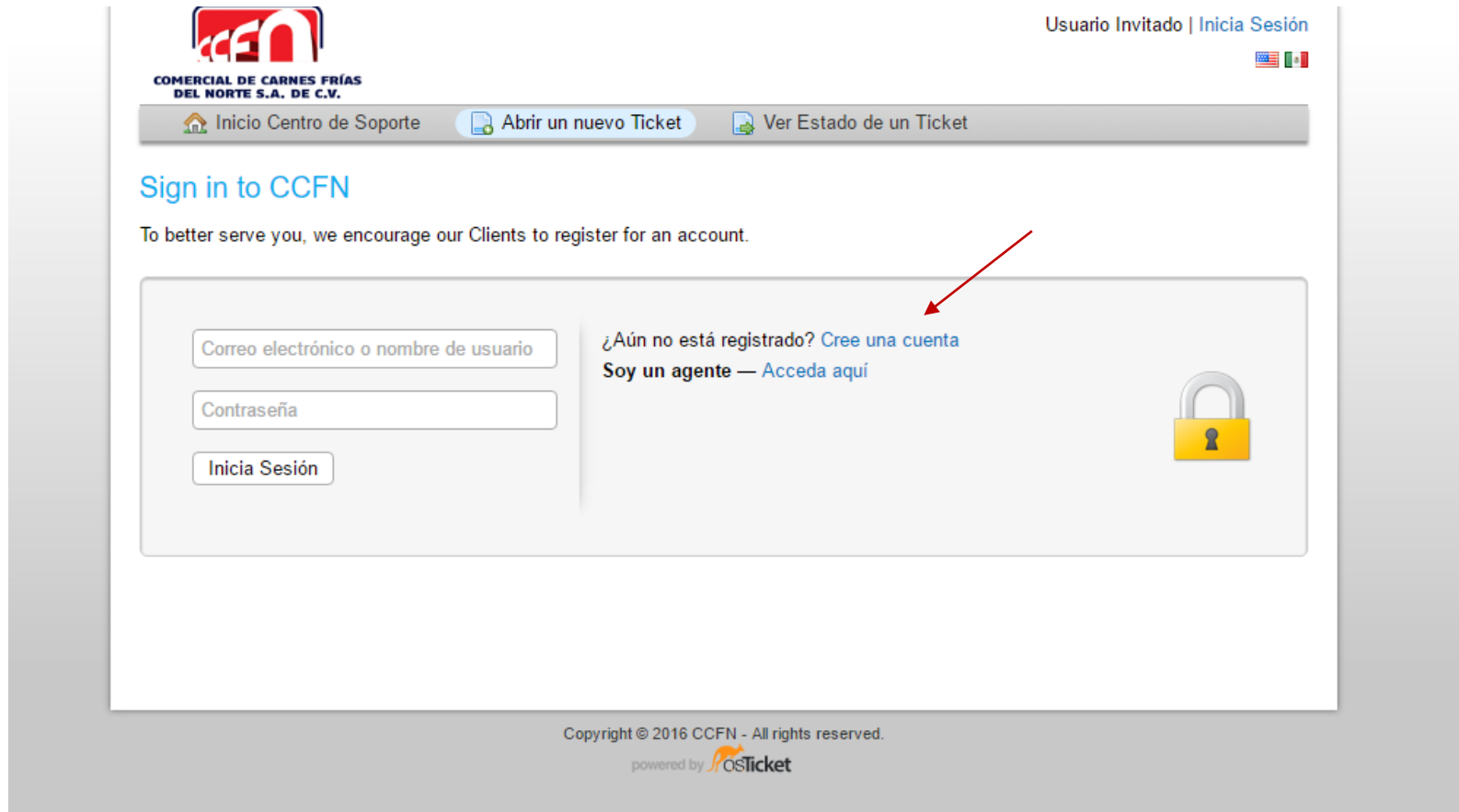
Copyright © 2016 HelpDesk Superchivas - All rights reserved.

Ya en pantalla dar click en “Abrir un nuevo Ticket”



En este botón, nos permitirá levantar un ticket y podrás capturar la situación o problemática de la manera mas detallada y concisa.

En la siguiente pantalla solicitara una cuenta de correo y su contraseña para hacer el levantamiento del ticket, si no esta registrado dar click en “Cree una cuenta”.



The screenshot shows the login interface for CCFN (Comercial de Carnes Frías del Norte S.A. de C.V.). At the top, there is a navigation bar with the company logo, the text 'COMERCIAL DE CARNES FRÍAS DEL NORTE S.A. DE C.V.', and links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The user status is 'Usuario Invitado' with a link to 'Inicia Sesión' and flags for USA and Mexico. The main heading is 'Sign in to CCFN' with a message: 'To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.' The login form includes fields for 'Correo electrónico o nombre de usuario' and 'Contraseña', and an 'Inicia Sesión' button. To the right of the form, there is a link '¿Aún no está registrado? Cree una cuenta' with a red arrow pointing to it, and another link 'Soy un agente — Acceda aquí'. A padlock icon is also present. The footer contains the copyright notice 'Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.' and the text 'powered by OSTicket'.

COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Ver Estado de un Ticket

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

[Sign in to CCFN](#)

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

Correo electrónico o nombre de usuario

Contraseña

[¿Aún no está registrado? Cree una cuenta](#)

[Soy un agente — Acceda aquí](#)

[Inicia Sesión](#)

Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.
powered by OSTicket

En la creación de la cuenta, ingresara sus datos los cuales son:

Correo electrónico

Nombre Completo

Teléfono de la sucursal

Área de trabajo

Sucursal

Contraseña de acceso al sistema de ticket's
(se la solicitara 2 veces para confirmar).

Click en Registrar

The screenshot shows a web interface for account registration. At the top, there's a header with the company name 'COMERCIAL DE CARNES FRIAS DEL NORTE S.A. DE C.V.' and navigation links: 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Ver Estado de un Ticket'. The main heading is 'Registro de cuenta' in blue. Below it, a sub-header says 'Use los formularios más abajo para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de su cuenta'. The form is divided into three sections: 'Contact Information', 'Preferencias', and 'Credenciales de acceso'. In 'Contact Information', fields for Email Address, Full Name, Phone Number, Area, and Sucursal are filled out. In 'Preferencias', the time zone is set to 'GMT -8.0 - Pacific Time (US & Canada)' and a checkbox for 'Observar el ahorro de luz diurna' is unchecked. In 'Credenciales de acceso', password fields are present but empty. At the bottom right of the form are 'Register' and 'Cancel' buttons. The footer contains copyright information: 'Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.' and 'powered by iOSTicket'.

COMERCIAL DE CARNES FRIAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Registro de cuenta

Use los formularios más abajo para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de su cuenta

Contact Information

Email Address: *

Full Name: *

Phone Number: EXT:

Area: *

Sucursal: *

Preferencias

Zona Horaria:

Horario de Verano: ☐ Observar el ahorro de luz diurna (Hora actual: 10/22/2016 12:08 am)

Credenciales de acceso

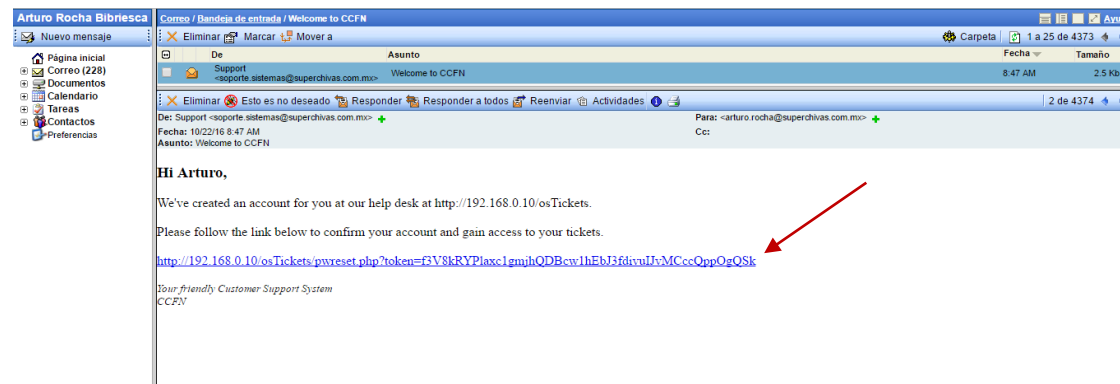
Crear una contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

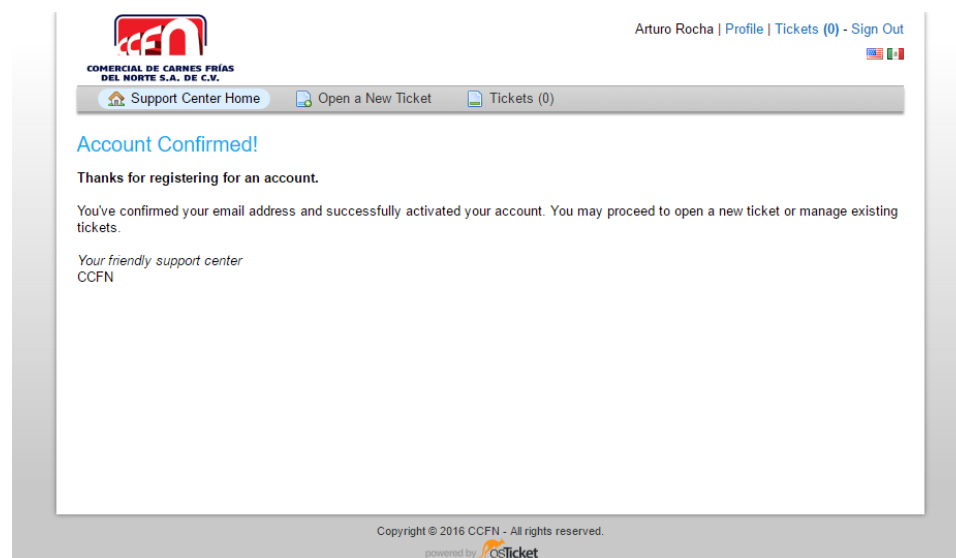
Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.
powered by iOSTicket

*Nota: la zona horaria permanecerá como GMT -8.0 –Pacific Time (US & Canada).

Ya registrados los datos, te solicitara la confirmación de la cuenta, te llegara un correo de soporte.sistemas@superchivas.com.mx para la confirmación de tu cuenta en la mesa de ayuda, y solo tendrás que dar click en el link que se indica.

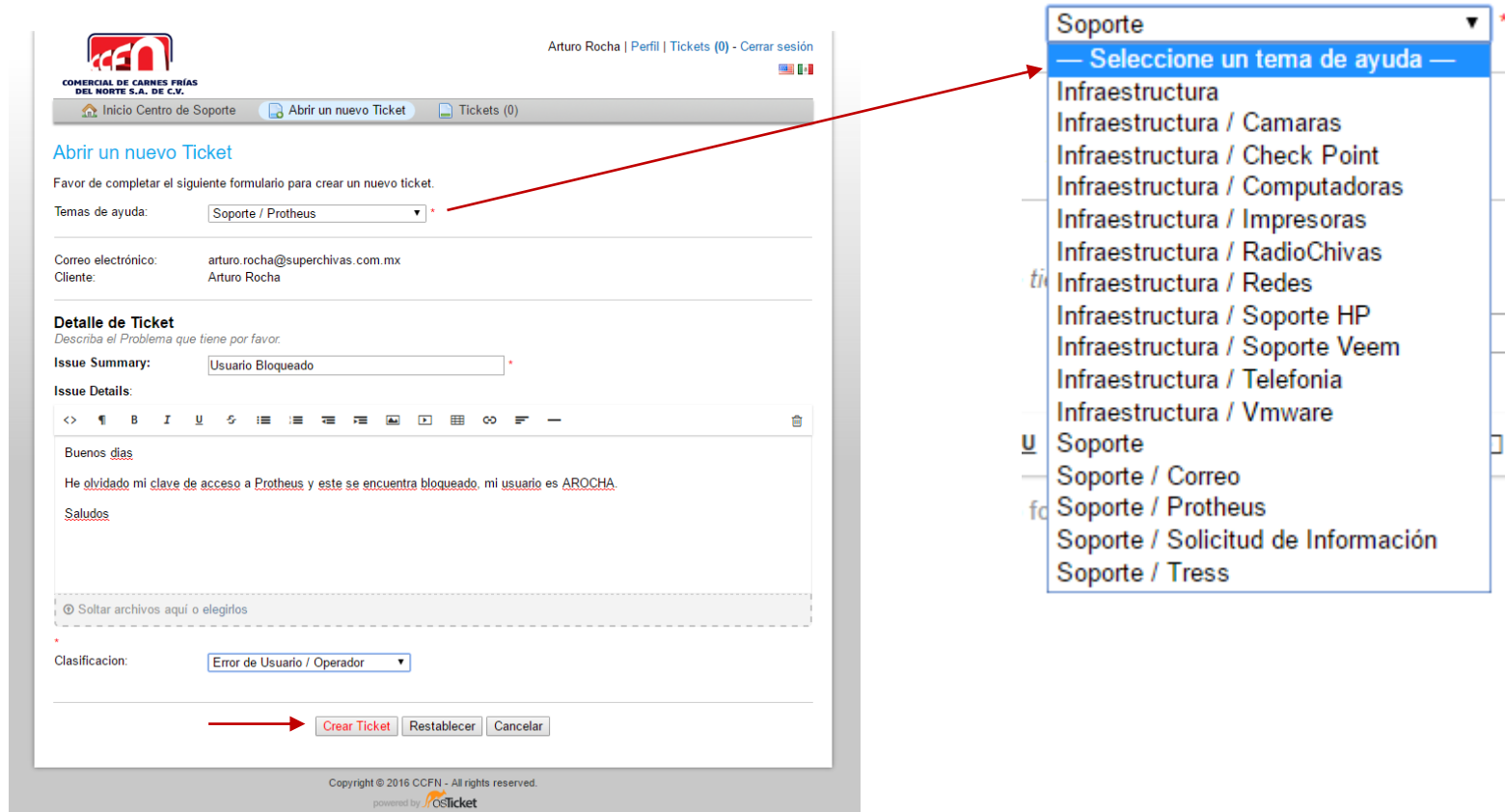


Si te muestra la siguiente pantalla el registro fue exitoso y ya puedes iniciar sesión para el levantamiento de un ticket.



Crear un ticket

En la siguiente pantalla muestra la plantilla donde plasmaremos el problema o situación para solicitar un ticket a la mesa de ayuda, en donde especificaremos el tema de ayuda (si se refiere a soporte o infraestructura), titulo del ticket y descripción del problema, al finalizar dar click en Crear Ticket.



The screenshot shows a web application interface for creating a new ticket. The header includes the logo of 'COMERCIAL DE CARNES PRÍAS DEL NORTE S.A. DE C.V.' and the user 'Arturo Rocha' with options for 'Perfil' and 'Tickets (0) - Cerrar sesión'. The main navigation bar has links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (0)'. The page title is 'Abrir un nuevo Ticket'. Below the title, there is a prompt: 'Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form contains several fields: 'Temas de ayuda:' with a dropdown menu currently showing 'Soporte / Protheus'; 'Correo electrónico:' with the value 'arturo.rocha@superchivas.com.mx'; 'Cliente:' with the value 'Arturo Rocha'; 'Detalle de Ticket' section with a sub-prompt 'Describe el Problema que tiene por favor.' and an 'Issue Summary:' field containing 'Usuario Bloqueado'; 'Issue Details:' section with a rich text editor containing the text 'Buenos días', 'He olvidado mi clave de acceso a Protheus y este se encuentra bloqueado, mi usuario es AROCHA.', and 'Saludos'; a file upload area with the text 'Soltar archivos aquí o elegirlos'; and a 'Clasificación:' dropdown menu showing 'Error de Usuario / Operador'. At the bottom of the form are three buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'. A red arrow points from the 'Crear Ticket' button to the text 'Crear un ticket' in the main heading. Another red arrow points from the 'Temas de ayuda:' dropdown menu to a larger, detailed view of the dropdown options on the right. This detailed view shows a list of categories: 'Soporte' (selected), 'Infraestructura', and 'Infraestructura / Camaras', followed by a list of specific topics under each category. The 'Soporte' category includes 'Soporte / Correo', 'Soporte / Protheus', 'Soporte / Solicitud de Información', and 'Soporte / Tress'. The 'Infraestructura' category includes 'Infraestructura / Check Point', 'Infraestructura / Computadoras', 'Infraestructura / Impresoras', 'Infraestructura / RadioChivas', 'Infraestructura / Redes', 'Infraestructura / Soporte HP', 'Infraestructura / Soporte Veem', 'Infraestructura / Telefonía', and 'Infraestructura / Vmware'.

Soporte

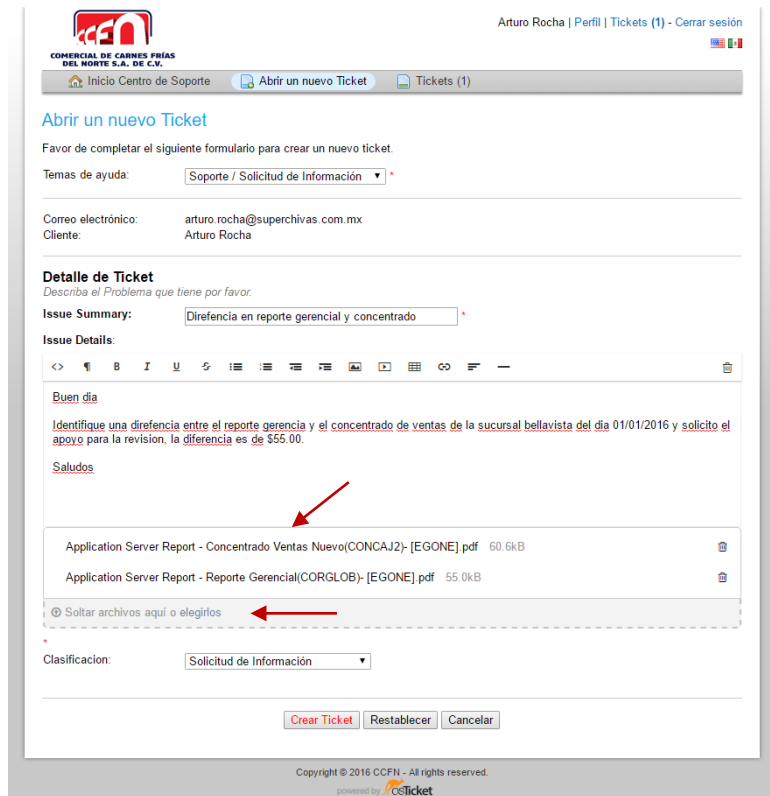
— Seleccione un tema de ayuda —

- Infraestructura
- Infraestructura / Camaras
- Infraestructura / Check Point
- Infraestructura / Computadoras
- Infraestructura / Impresoras
- Infraestructura / RadioChivas
- Infraestructura / Redes
- Infraestructura / Soporte HP
- Infraestructura / Soporte Veem
- Infraestructura / Telefonía
- Infraestructura / Vmware
- Soporte
- Soporte / Correo
- Soporte / Protheus
- Soporte / Solicitud de Información
- Soporte / Tress

Adjuntar un Archivo

Ya teniendo el cuerpo del mensaje y necesitas adjuntar un archivo en el ticket, solo es necesario dar clic en la barra inferior de tu mensaje (fig.1) para después seleccionar el archivo que deseas adjuntar, también puede insertar tablas, imágenes, vínculos, etc. (fig.2) y estas opciones se encuentran en la barra superior de tu cuadro de texto (donde capturas tu mensaje). Al finalizar dar clic en Crear Ticket.

Figura 1



CCFN
COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Arturo Rocha | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (1)

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda: Soporte / Solicitud de Información *

Correo electrónico: arturo.rocha@superchivas.com.mx
Cliente: Arturo Rocha

Detalle de Ticket

Describe el Problema que tiene por favor.

Issue Summary: Diferencia en reporte gerencial y concentrado *

Issue Details:

Buen día

Identifique una diferencia entre el reporte gerencia y el concentrado de ventas de la sucursal bellavista del día 01/01/2016 y solicito el apoyo para la revision, la diferencia es de \$55.00.

Saludos

Application Server Report - Concentrado Ventas Nuevo(CONCAJ2)- [EGONE].pdf 60.6kB

Application Server Report - Reporte Gerencial(CORGLOB)- [EGONE].pdf 55.0kB

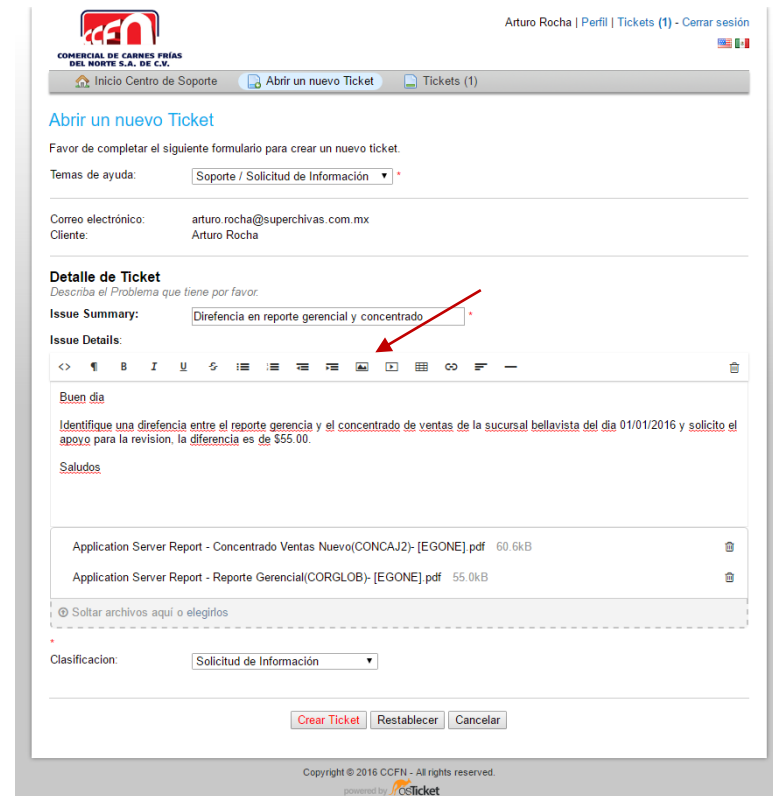
Ⓜ Soltar archivos aquí o elegílos

Clasificación: Solicitud de Información

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.
powered by fTicket

Figura 2



CCFN
COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Arturo Rocha | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (1)

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda: Soporte / Solicitud de Información *

Correo electrónico: arturo.rocha@superchivas.com.mx
Cliente: Arturo Rocha

Detalle de Ticket

Describe el Problema que tiene por favor.

Issue Summary: Diferencia en reporte gerencial y concentrado *

Issue Details:

Buen día

Identifique una diferencia entre el reporte gerencia y el concentrado de ventas de la sucursal bellavista del día 01/01/2016 y solicito el apoyo para la revision, la diferencia es de \$55.00.

Saludos

Application Server Report - Concentrado Ventas Nuevo(CONCAJ2)- [EGONE].pdf 60.6kB

Application Server Report - Reporte Gerencial(CORGLOB)- [EGONE].pdf 55.0kB

Ⓜ Soltar archivos aquí o elegílos


Clasificación: Solicitud de Información

Crear Ticket | Restablecer | Cancelar

Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.
powered by fTicket

Ya creado el ticket te mostrara en pantalla el estado de este y su descripción (fig.1), si necesitas agregar algún otro comentario puedes escribirlo en la parte baja de la pagina. si necesitas hacer una consulta de tus tickets puedes dar click en el botón Tickets y te mostrara el listado de estos (fig.2), para refrescar la pagina puedes utilizar el botón “Actualizar” situado en la parte superior derecha de la figura 2.

Figura 1



COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Arturo Rocha | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte

Abrir un nuevo Ticket

Tickets (1)

Ticket #946017

Estado del Ticket: Open

Departamento: Soporte Técnico

Creado en: 10/22/2016 9:20 am

Clasificación: Error de Usuario / Operador

Nombre: Arturo Rocha

Correo electrónico: arturo.rocha@superchivas.com.mx

Teléfono: 554-1535 x123

Asunto: Usuario Bloqueado

10/22/2016 9:20 am Arturo Rocha

Buenos días

He olvidado mi clave de acceso a Protheus y este se encuentra bloqueado, mi usuario es AROCHA.

Saludos

Escriba una respuesta

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

Soltar archivos aquí o elegirlos

Publicar Respuesta


Restablecer

Cancelar

Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.

powered by OSTicket

Figura 2



COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Arturo Rocha | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte

Abrir un nuevo Ticket

Tickets (1)


Tickets

Abierto (1)

Ir

Actualizar

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos


Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
 946017	10/22/2016	Open	Usuario Bloqueado	Soporte Técnico

Página: [1]

Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.

powered by OSTicket

Si tu solicitud ya fue atendida, solo es necesario revisar en el listado de tickets el estado de esta, si necesitas agregar otro comentario solo es necesario capturar en la respuesta.



COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Arturo Rocha | Profile | Tickets (1) - Sign Out

Support Center Home

Open a New Ticket

Tickets (1)


Tickets

Any Status

Go

Refresh


Showing 1 - 1 of 1 All Tickets

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department
 946017	10/22/2016	Resolved	Usuario Bloqueado	Soporte Técnico

Page: [1]

Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.

powered by  osTicket



COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Arturo Rocha | Profile | Tickets (1) - Sign Out

Support Center Home

Open a New Ticket

Tickets (1)

Ticket #946017

Edit

Ticket Status: Resolved

Department: Soporte Técnico

Create Date: 10/22/2016 9:20 am

Clasificación: Error de Usuario / Operador

Name: Arturo Rocha

Email: arturo.rocha@superchivas.com.mx

Phone: 554-1535 x123

Subject: Usuario Bloqueado

10/22/2016 9:20 am Arturo Rocha

Buenos dias

He olvidado mi clave de acceso a Protheus y este se encuentra bloqueado, mi usuario es AROCHA.

Saludos

10/22/2016 9:49 am Erika Gone


















LISTO

Ingresa de nuevo por favor.

Saludos

Post a Reply


Ticket will be reopened on message post *

<> B I U                 

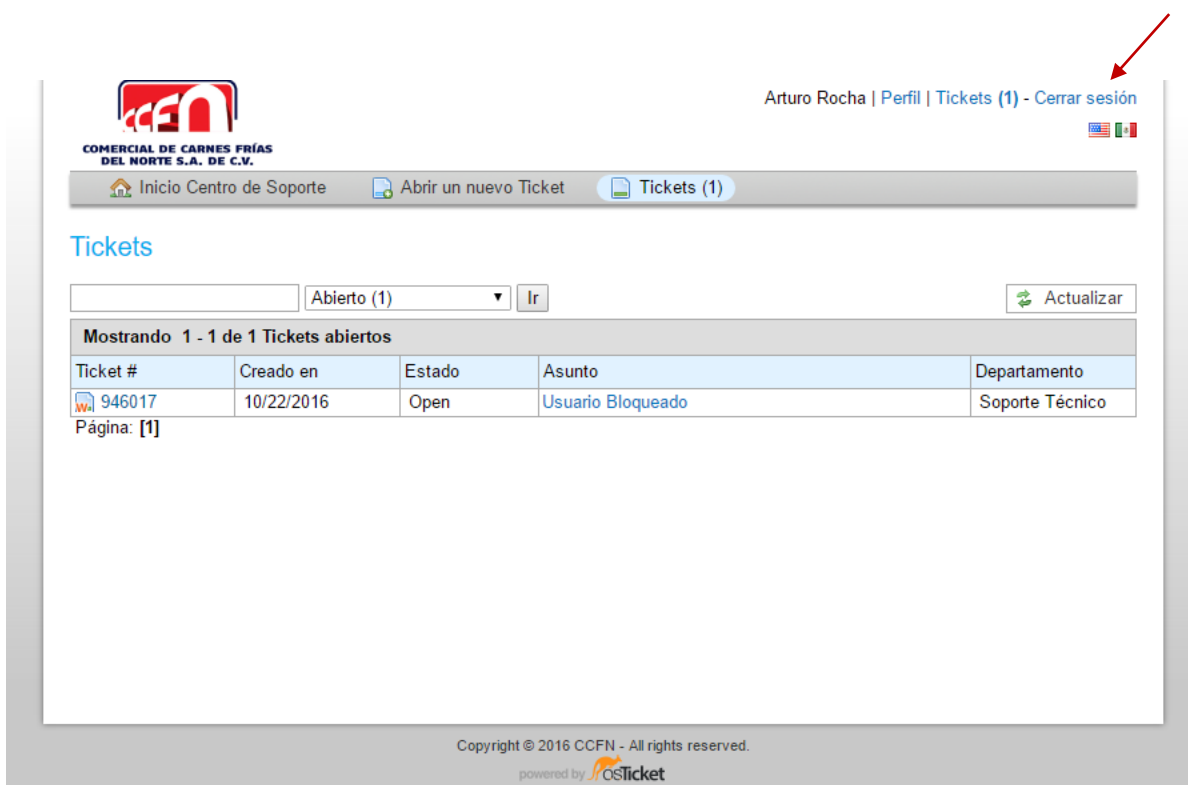
Drop files here or choose them

Post Reply Reset Cancel

Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.



Si deseas salir de la pagina de Mesa de Ayuda, solo es necesario dar click en “cerrar sesión” y esta se devolverá a su pagina principal.



CCFN
COMERCIAL DE CARNES FRÍAS
DEL NORTE S.A. DE C.V.

Arturo Rocha | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (1)

Tickets

Abierto (1) Ir Actualizar

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
946017	10/22/2016	Open	Usuario Bloqueado	Soporte Técnico

Página: [1]

Copyright © 2016 CCFN - All rights reserved.
powered by OSTicket

Si tienes alguna duda puedes consultar en línea <http://192.168.0.10/ostickets/> en el boton **Base de conocimientos**, en donde podras consultar preguntas mas frecuentes y manuales de usuario.

COMERCIAL DE CARNES FRÍAS DEL NORTE S.A. DE C.V.

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Search our knowledge base [Buscar](#)

1. Bienvenidos a la Mesa de Ayuda se CCFN-Superchivas

Con el fin de optimizar las solicitudes de asistencia y servirle mejor, utilizamos un sistema de tickets de soporte. A cada solicitud de asistencia se le asigna un número de ticket único que puede utilizar para realizar un seguimiento del progreso y las respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos e historial de todas sus solicitudes de soporte. Se requiere una dirección de correo electrónico válida para enviar un ticket.

Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket

Featured Questions
[Como Cambio de IP en mi PC](#)
[Como genero un ticket para Soporte](#)

Copyright © 2016 HelpDesk Superchivas - All rights reserved.