

Manual

Sistema de Ticket's

Sistema de Ticket's para el área de Sistemas y Soporte Técnico.

PROPOSITO DE ESTE MANUAL.

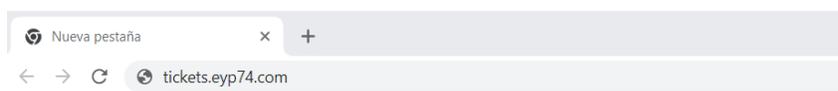
Con el fin de entregar un servicio eficiente y oportuno, el departamento de sistemas y soporte técnico, pone a su disposición la siguiente herramienta, **SISTEMA DE TICKETS**, con el cual usted podrá levantar una solicitud de ayuda, dar seguimiento a una solicitud de ayuda previamente levantada, y dar mantenimiento a una solicitud de ayuda, por su parte el departamento de sistemas y/o soporte técnico dará puntual seguimiento a su solicitud brindándole información que resolverá su problema.

SISTEMA DE TICKETS.

El acceso al sistema de tickets es vía internet (ticket.eyp74.com) desde una computadora dentro de las instalaciones de Cedis del Grupo Estructuras y Perfiles y desde fuera de Cedis el link de acceso sería (tickets.eyp74.com)

Para generar un ticket es necesario contar con un usuario de acceso al sistema de tickets, este usuario se asignará por parte del departamento de sistemas. Solicitarlo al siguiente correo electrónico de sistemas sistemas@eyp74.com

Para ingresar al sistema es necesario abrir su navegador (Google Chrome, Internet Explorer, etc.) habitual y escribir la dirección antes mencionada. (ticket.eyp74.com)



Nota:

Asegúrese de escribir de manera correcta la dirección electrónica para que pueda acceder al sistema de tickets.

Para cualquier duda favor de comunicarse con el área de sistema sistemas@eyp74.com, (686)-904-6500 ext 135, y 136



Grupo Estructuras y Perfiles.

Departamento de Sistemas

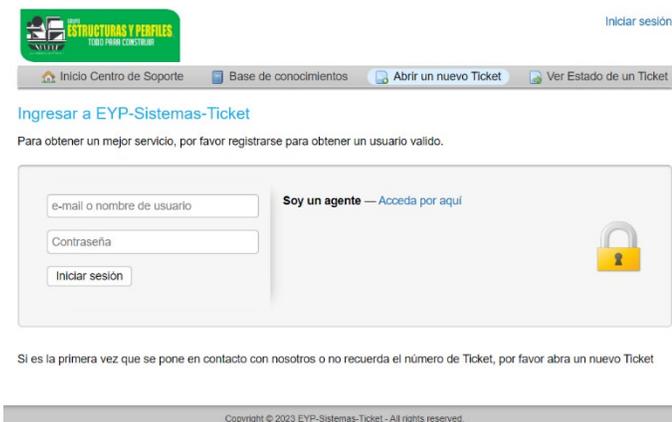
Area Manuales.



Una vez ingresada la dirección electrónica en su navegador, se presentará la siguiente página la cual muestra las siguientes opciones.

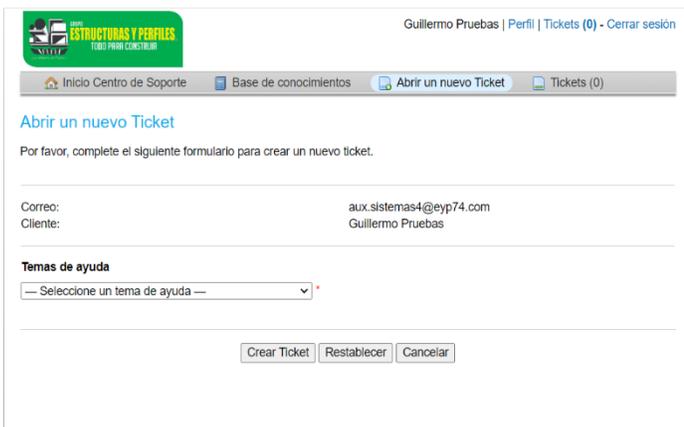
Base de conocimientos. Sección informativa importante para la solución inmediata de problemas menores. Por esta razón antes de generar un nuevo ticket revise esta sección.

Abrir un nuevo Ticket. Para abrir un nuevo ticket haga Click en esta opción.



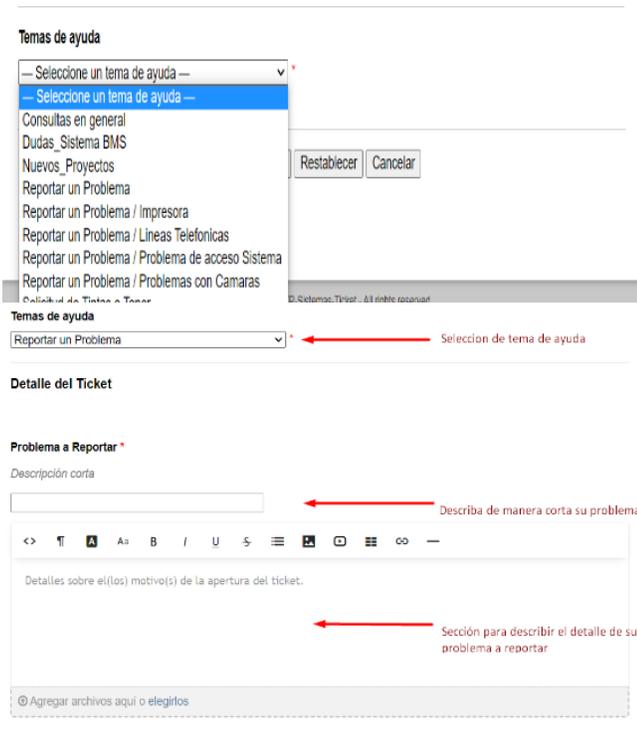
Al hacer click en **Abrir nuevo ticket** aparece esta ventana, ingrese su usuario y contraseña previamente solicitados al departamento de sistemas.

Una vez ingresados los datos hacer Click en el botón de iniciar sesión.



Si los datos son correctos, el sistema mostrara la siguiente ventana. En esta ventana se describe lo siguiente.





Temas de ayuda

--- Seleccione un tema de ayuda ---

- Seleccione un tema de ayuda ---
- Consultas en general
- Dudas_Sistema BMS
- Nuevos_Proyectos
- Reportar un Problema
- Reportar un Problema / Impresora
- Reportar un Problema / Lineas Telefonicas
- Reportar un Problema / Problema de acceso Sistema
- Reportar un Problema / Problemas con Camaras
- Calidad de Tickets a Tener

Restablecer Cancelar

Temas de ayuda

Reportar un Problema

Selección de tema de ayuda

Detalle del Ticket

Problema a Reportar *

Descripción corta

Describe de manera corta su problema

Detalles sobre el(los) motivo(s) de la apertura del ticket.

Sección para describir el detalle de su problema a reportar

⊕ Agregar archivos aquí o elegílos

En la sección de Ticket, deberá de seleccionar el tema de ayuda que más se acerque a su problema, esto desde la opción de **Seleccione un Tema de Ayuda** como se muestra en la imagen.

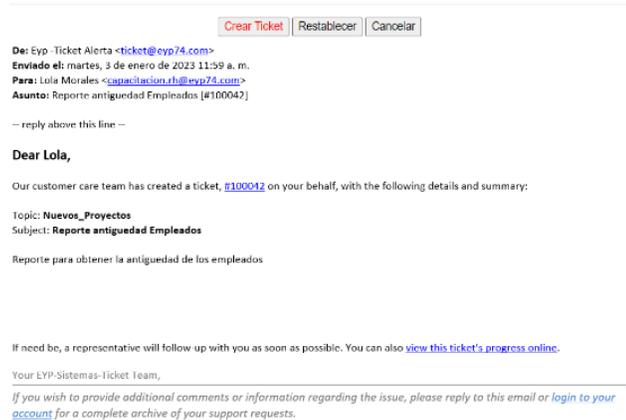
una vez seleccionado el tema de ayuda, aparecerá el siguiente formulario. (Siguiente)

Problema a Reportar, describa una descripción corta para el título del ticket.

Detalle del Problema, Sera útil una descripción detallada del problema que reporta. Una vez que termine de describir el problema a reportar, haga click en el botón de **Crear Ticket**.

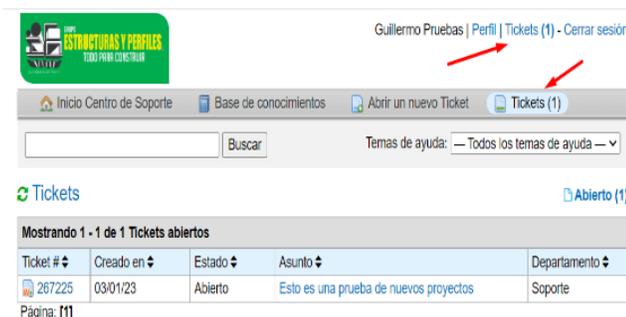
Al hacer click en el botón de **Crear Ticket**.

Esta acción creara un nuevo ticket con la información que acaba de describir al mismo tiempo enviara un correo electrónico de confirmación a su correo con copia al área de sistemas para su seguimiento.



En su correo electrónico encontrara que en el cuerpo del correo se encuentra, **Fecha de creación del ticket**, **Numero del Ticket** en este ejemplo es (**#267225**), y la **Descripción del mismo**.

Nota: El Número de Ticket será la manera con la que se identificará el ticket y podrá hacer referencia para un seguimiento posterior.



Guillermo Pruebas | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

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

Temas de ayuda: --- Todos los temas de ayuda ---

Tickets Abierto (1)

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos

| Ticket # | Creado en | Estado | Asunto | Departamento |
|----------|-----------|---------|--|--------------|
| 267225 | 03/01/23 | Abierto | Esto es una prueba de nuevos proyectos | Soporte |

Página: [1]

En el Sistema de Ticket's podrá dar seguimiento a sus ticket's que se hayan creado, para ello es necesario ingresar con las credenciales y direccionarse a la siguiente ventana, en ella muestra los ticket's creados por el usuario.



Guillermo Pruebas | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

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

Buscar Temas de ayuda: Todos los temas de ayuda

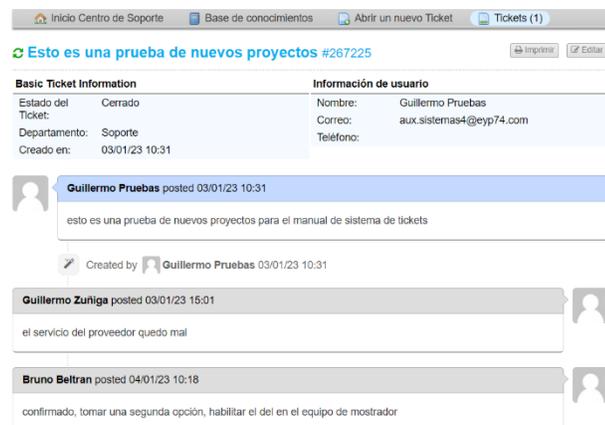
Tickets Cerrado (1)

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets cerrados

| Ticket # | Creado en | Estado | Asunto | Departamento |
|----------|-----------|---------|--|--------------|
| 267225 | 03/01/23 | Cerrado | Esto es una prueba de nuevos proyectos | Soporte |

Página: [1]

Para ver la información de un ticket puedes hacer Click en el Número del Ticket o en su descripción esto abrirá una ventana donde podrás ver la información y su seguimiento del mismo ticket.



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

Esto es una prueba de nuevos proyectos #267225 [Imprimir] [Editar]

| Basic Ticket Information | | Información de usuario | |
|--------------------------|----------------|------------------------|-------------------------|
| Estado del Ticket: | Cerrado | Nombre: | Guillermo Pruebas |
| Departamento: | Soporte | Correo: | aux.sistemas4@eyp74.com |
| Creado en: | 03/01/23 10:31 | Teléfono: | |

Guillermo Pruebas posted 03/01/23 10:31

esto es una prueba de nuevos proyectos para el manual de sistema de tickets

Created by Guillermo Pruebas 03/01/23 10:31

Guillermo Zuriga posted 03/01/23 15:01

el servicio del proveedor quedo mal

Bruno Beltran posted 04/01/23 10:18

confirmado, tomar una segunda opción, habilitar el del en el equipo de mostrador

En esta ventana tendrá la información y seguimiento del ticket que deseas revisar.