

# MANUAL PARA EL SISTEMA DE TICKETS

# Tabla de contenido

MAN	JAL D	DE USUARIO PARA EL SISTEMA DE TICKETS	.1
1.	INT	RODUCCIÓN	2
2.	AC	CEDIENDO AL SISTEMA DE TICKETS	3
3.	UTI	ILIZANDO EL SISTEMA DE TICKETS	4
3	8.1.	CREANDO UNA SOLICITUD	4
Э	3.2.	CONSULTANDO UNA SOLICITUD	7

# 1. INTRODUCCIÓN

El sistema de Tickets tiene como objetivo llevar un registro detallado de los servicios y solicitudes de los usuarios que operan el software, como parte del soporte que brinda Index Chihuahua para dar respuesta y/o solución a éstos a la brevedad posible o en su defecto gestionar su solución con la persona idónea sobre el tema en cuestión, de igual manera es una herramienta que permite llevar un seguimiento minucioso de lo ocurrido sobre cada uno de ellos tratando siempre de optimizar el tiempo de respuesta a las inquietudes más comunes de los usuarios.

El sistema de Tickets es una aplicación que está diseñada para ayudar a los usuarios a agilizar las solicitudes de soporte y para mejorar la eficiencia de atención al usuario.

## **2.** ACCEDIENDO AL SISTEMA DE TICKETS

En la página WEB de Index Chihuahua, (Asociación de Maquiladoras y Exportadoras de Chihuahua A. C.) se creó un vínculo que le permitirá al usuario del sistema de Tickets, acceder a esta aplicación.

🐢 Asociación de Maqu 🗙 \_ 0 × ← → C 🗋 www.indexchihuahua.org.mx Ξ Search 9 index 30 Eventos & Noticias Contacto English Ticket Index Servicios Se parte de nuestra Asociación de Maquiladoras y Exportadoras, A.C. "Index Chihuahua" 1000 🗲 ShareThis in LinkedIn 📑 Facebook 😣 Google + 💟 Tweet 🌆 Digg 📲 Delicious 🖂 Email **Bienvenidos a Index Chihuahua** La Asociación de Maquiladoras y Exportadoras de Chihuahua, A.C. Quienes somos? Somos una organización que apoya el crecimiento y desarrollo de la industria de exportación, enfocada al sano desempeño requerido por nuestros socios baio el siguiente esquema: · Representatividad, gestión y negociación Servicios Información · Consultoría y Benchmarking para mejorar la competitividad Solución de problemas comunes · Responsabilidad Social Política de Calidad

El link es el siguiente: www.indexchihuahua.org.mx

El usuario al pulsar la opción "Tickets" y entrará a la siguiente página:

http:/	/i	nd	exc	hi	hua	hua	.orc	I.mx/	/consu	ltas/	
							_				

🏆 index	Chihuahua	CENTRO DE CONSULTAS Y SERVICIOS I	IDEX CON TICKETS ADMINISTRACIÓN
		🏠 Inicio 🔒 Ticket Nuevo 🔒 Consulta d	e Tickets
Bienvenido al Co	entro de Consultas y Servic	os Index Chihuahua	
Abrir un Tick Por favor, facilit posibles. Si des realizada utiliza d Para Abrir un tic Abrir Tick	tet Nuevo el mayor numero de detalles as actualizar una peticion ya el formulario a la derecha. ket nuevo haga clic el el boton et Nuevo	Comprobar estado de los T Proporcionamos los archivos y el his tus solicitudes de soporte completo Email: Ticket ID: Ver Estado	ickets torial de todas con respuestas.
	Copyright © Index Chihuahua.	Todos los Derechos Reservados	
	🏶 index	Chihuahua	

# **3.** UTILIZANDO EL SISTEMA DE TICKETS

En la pantalla principal el usuario podrá crear nuevos tickets o en el caso que ya existan tickets abiertos podrá consultar el estado en el que se encuentre su solicitud.

Centro de Consultas ×	
← → C indexchihuahua.org.mx/consultas/	@ ☆ 〓
index Chihuahua	
🏠 Inicio 🔒 Ticket Nuevo 🔒 Consulta de Tickets	
Bienvenido al Centro de Consultas y Servicios Index Chihuahua	
Abrir un Ticket Nuevo Por favor, facilita el mayor numero de detalles posibles. Si deseas actualizar una peticion ya realizada utiliza el formulario a la derecha. Para Abrir un ticket nuevo haga clic el el boton Abrir Ticket Nuevo	
Copyright © Index Chihuahua. Todos los Derechos Reservados	
and the second s	

## **3.1. CREANDO UNA SOLICITUD**

Para enviar una solicitud al personal de Index Chihuahua, el usuario deberá pulsar el botón "Abrir Ticket Nuevo". El sistema desplegará la siguiente pantalla:

Centro de Consultas ×	
← → C [] indexchihuahua.org.mx/consultas/open.php?	@ ☆ Ξ
CENTRO DE CONSULTAS Y SERVICIOS INDEX CON TICKETS	
🏠 Inicio 🔒 Ticket Nuevo 🔒 Consulta de Tickets	
Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.	
Nombre:	
Email:	
Teléfono: Ext	
Tema de ayuda: Elija uno	
Asunto:	
Consulta:	
Enviar Ticket Restablecer Cancelar	
Copyright © Index Chihuahua. Todos los Derechos Reservados	
index Chihuahua	

El usuario deberá llenar este formulario con el mayor detalle posible para que su solicitud pueda ser resulta.

En el campo "Nombre", el usuario deberá digitar Nombre y Apellido de quien llena el formulario.

En el campo "Email", el usuario deberá digitar el correo en el cual desea recibir el número del ticket y la información relacionada con su solicitud.

En el campo "Teléfono", el usuario deberá digitar un número de teléfono fijo o celular en el cual lo pueda contactar la Mesa de Ayuda.

En el campo "Ext" el usuario deberá digitar el número de extensión en caso de utilizar una.

En el campo "Tema de ayuda" el usuario deberá hacer clic en el triángulo invertido para desplegar los temas que clasificarán su solicitud y podrá elegir la que mejor se adapte al tipo de apoyo que está creando.

Centro de Consultas ×		
← → C indexchihuahua.org.mx/consultas/open.php?		@☆ 🚍
index Chikushus	CENTRO DE CONSULTAS Y SERVICIOS INDEX CON TICKETS	
Tildex Chinanua	ADMINISTRACIÓN	
	🏠 Inicio 🛛 🔂 Ticket Nuevo 📑 Consulta de Tickets	
Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.		
Nombre:	•	
Email:	]•	
Teléfono:	Ext	
Tema de ayuda: Elija uno		
Asunto: Bolsa de Trabajo		
Consulta: Certificacipon NEEC Cluster Aeroespacial		
Comité de Compras Comité Recursos Humanos		
Comité Salud		
Comite Seguridad y Medio Amt Consultas VUCEM	pient	
Cursos		
En Materia de Comercio Exterio	or and a second s	
En Materia Fiscal Enlace Policía Industrial	ncelar	
Estado de Cuenta de Programa Expo Industrial Index	as Fu	
Facturación y Cobranza Index	. Todos los Derechos Reservados	
Gestión de Tramites Aduanales Gestoría en Tramites Fiscales	× Chihuahua	
Gestoría Sindico Index	•	

## En el campo "Asunto" el usuario deberá en una frase el problema que está reportando.

En el campo "Mensaje" el usuario deberá describir de manera detallada el motivo de su solicitud.

Para enviar la solicitud una vez esté lleno el formulario, el usuario deberá presionar el botón "Enviar Ticket".

Centro de Consultas 🗙		
$\leftarrow \Rightarrow \mathbf{C}$ indexchihuahua.org.mx/consultas	/open.php?	@ ☆ Ξ
indo		TS
* IIIde	A CHINUALIUA, ADMINISTRACIÓ	N
	🏠 Inicio 🔒 Ticket Nuevo 📑 Consulta de Tickets	
Rellene el Formulario	para abrir un ticket nuevo.	
Nombre:	Joel Emmanuel Gutierrez Caball	
Email:	www.joe.com.mx@gmail.com *	
Teléfono:	4428450 Ext 0	
Tema de ayuda:	Cursos	
Asunto:	Programa de Cursos Index	
Consulta:	Buen día, solicito el programa de cursos que imparten en las salas de capacitación.	
	Enviar Ticket Restablecer Cancelar	
	Copyright Chindex Chindex Chibushus	

El sistema desplegará la siguiente pantalla:

C Centro de Consultas ×	
← → C 🗅 indexchihuahua.org.mx/consultas/open.php	@.☆ Ξ
index Chihuahua	rs DN
🏠 Inicio 🔒 Ticket Nuevo 📑 Consulta de Tickets	
Ticket Creado	
Estimado Joel Emmanuel Gutierrez Caballer,	
Gracias por colaborar con nuestro departamento de Atención al Usuario. El sistema ha creado un "ticket" asociado a tu consulta y contactaremos contigo si es necesario.	
El còdigo del ticket se ha enviado a tu dirección de correo electrónico www.joe.com.mx@gmail.com Este còdigo es imprescindible para consultar el estado de tu Ticket online	
Si necesitas enviar información adicional sobre la misma consulta, sigue las instrucciones incluidas en el correo electrónico.	
El Departamento de Calidad	
Copyright © Index Chihuahua. Todos los Derechos Reservados	
💏 index Chihuahua	

Para conocer el número asignado a su solicitud y poder hacerle seguimiento, el usuario deberá consultar su correo.

Al correo electrónico que usted registro se le informará el número de ticket y le mostrará un vínculo en el cual podrá consultar el estado de su solicitud. El siguiente es el texto que hallará en el correo:

🔯 📑 🦘 🕫	Bandeja de	e entrada - www.joe.com.mx@gmail.com - Outlook ? 📧 🗕 🗆 >	×
ARCHIVO INICIO ENVIAR Y RECIBIR	CARPETA VISTA COM	PLEMENTOS	
Nuevo mensaje de Nuevos correo electrónico elementos v Nuevo	ar Responder a todos	Image: Correos       Image	~
Arrastre aquí sus carpetas favoritas	Buscar en Buzón a 🔎 🔤	🕞 Responder 🛛 Responder a todos 🕞 Reenviar	
▷ Outlook	Todo N ↓ ▲ ▲ Hoy	jue 13/11/2014 10:32 a.m. Centro de Servicios y Consultas <oficinaindex@inde< td=""><td></td></oficinaindex@inde<>	
✓ www.joe.com.mx@gmail.com	10:32 a.m.	Ticket Abierto [#373129]	
Bandeja de entrada 889 Borrador	4 Aver	Para www.joe.com.mx@gmail.com	~
Elementos enviados Elementos eliminados	mié 5:00 p.m.	do not edit	•
Bandeja de salida Correo electrónico no deseado [2] Carpetas de búsqueda	mié 2:19 p.m. () mié 12:27 p.m.	Joel Emmanuel Gutierrez Caballer, La consulta ha sido recibida y tiene asignado el siguiente ID #373129. Jno de nuestros representantes responderá a su solicitud a la brevedad.	
	mié 11:38 a.m.	Puede consultar el progreso de su ticket en linea desde este enlace: http://indexchihuahua.org.mx/consultas/view.php?e=www.joe.com.mx@gmail.com&t=373129.	
	🔋 mié 10:12 a.m.	Si deseas enviar comentarios o informacion adicional sobre este tema, por favor, no abras un ticket nuevo. Simplemente ingresa a traves del enlace anterior y actualiza el ticket.	
		Capacitación Index Chihuahua	٣
Correo Calendario	Personas Tar	eas ···	
ELEMENTOS: 911 SIN LEER: 889 🐥 AVISOS: 19	)	□ III + 100 %	

### 3.2. CONSULTANDO UNA SOLICITUD

Para consultar por su solicitud el usuario deberá acceder nuevamente el link en la página de Index Chihuahua donde se desplegará la siguiente pantalla:

Centro de Consultas × Prevalidador index ×	
← → C 🗋 indexchihuahua.org.mx/consultas/index.php	@ ☆] 〓
centro de consultas y servicios index con tickets administración	
🏠 Inicio 🔒 Ticket Nuevo 🔒 Consulta de Tickets	
Bienvenido al Centro de Consultas y Servicios Index Chihuahua	
<ul> <li>Abrir un Ticket Nuevo</li> <li>Por favor, facilita el mayor numero de detalles posibles. Si deseas actualizar una peticion ya realizada utiliza el formulario a la derecha.</li> <li>Para Abrir un ticket nuevo haga clic el el boton</li> <li>Abrir Ticket Nuevo</li> <li>Comprobar estado de los Tickets Us solicitudes de soporte completo con respuestas.</li> <li>Email: www.joe.com.mx@gmail.com</li> <li>Ticket ID: 373129</li> <li>Ver Estado</li> <li>Ver Estado</li> </ul>	
Copyright © Index Chihuahua. Todos los Derechos Reservados	
👘 index Chihuahua	

El usuario deberá llenar el campo "Email" con la misma dirección de correo con la que registró su ticket y en el capo "Ticket ID" deberá llenar con el número del ticket enviado a su correo. El usuario deberá hacer clic en el botón "Ver Estado".

El sistema despegará todas las solicitudes realizadas por el usuario, tanto abiertas como cerradas, resaltando la que él está consultando.

👫 i	ndex	Chihual	hua		CENTRO DE	E CONSULTAS Y SERVIC	ADMINISTRACIÓN
				🏠 Inicio	🔒 Ticket Nuevo	o 🗊 Mis Ticket	ts 🔏 Salir
Mostrando	1 - 1 de 1 Ti	ckets			D Ablertos	Cerrados	🗣 Refrescar
Ticket #	<u>Creado</u>	Actualizado	Estado	Asunto		Depanamento E	valuación
373129	13/11/2014	29/11/-0001 - 22:00:22	Abierto	Programa de	e Cursos Index	Capacitación P	endiente

Si el usuario hace clic en la opción "Abiertos" el sistema solamente desplegará las solicitudes abiertas.

Si el usuario hace clic en el botón "Cerrados", el sistema solamente desplegará las solicitudes que han sido cerradas.

Para consultar el historial de la solicitud, el usuario hará clic en el código de la misma. Como se indica en la siguiente imagen:

Centro de Consultas × → C ☐ indexchihu	ahua.org.mx/consultas/ticke	ets.php Chihuat	iua		CENTRO DE C	CONSULTAS Y SERVIC	IOS INDEX CON TICKETS ADMINISTRACIÓN	Q	23
				🏠 Inicio [	Ticket Nuevo	Mis Ticket	s 🔏 Salir		
	Mostrando 1 - 1 de 1 Tio	kets			Abiertos	Cerrados	A Refrescar		
	Ticket# Creado	Actualizado	Estado	Asunto		Departamento E	valuación		
	<u>373129</u> 13/11/2014	29/11/-0001 - 22:00:22	Abierto	Programa de	Cursos Index	Capacitación P	endiente		
	$\hat{1}$								
		Copyright	Index Chihu	ahua. Todos los l	Derechos Reserva	dos			
			**	index Chihuahua					

El sistema desplegará la siguiente pantalla:

Centro de Consult → C D index	as × Consultas/view.php?id=373129	- 0 r						
	centro de consultas y servicios index con tickets administración							
	🏠 Inicio 🔒 Ticket Nuevo 👘 Mis Tickets 💋 Salir							
	Ticket #373129 💋							
	Estado Ticket: Abierto Nombre: Joel Emmanuel Gutierrez Caballer							
	Departamento:         Capacitación         Email:         www.joe.com.mx@gmail.com							
	Fecha Ticket:         13/11/2014 - 8:32:08         Teléfono:         442-8450							
	Asunto: Programa de Cursos Index							
	The Historial del Ticket							
	Jue, 13 Nov 2014 10:32 a.m.							
	Buen día, solicito el programa de cursos que imparten en las salas de capacitación.							
	Escribe tu mensaie							
	Responder Restablecer Cancelar							
	Copyright © Index Chihuahua. Todos los Derechos Reservados							

En esta pantalla el usuario podrá ver el estado del Ticket:

"Abierto" si aún no ha sido solucionado.

"Cerrado" si ya fue solucionado.

También podremos ver en esta pantalla los datos de quien realiza la solicitud.

En la parte inferior de la pantalla el usuario puede colocar un mensaje sobre el estado en que va su solicitud.

- El usuario tiene 3 opciones:
- 1) "Responder" para enviar comentario,

2) "Restablecer" para eliminar el texto escrito en caso de que decida no enviar ningún comentario,

3) "Cancelar" para salir de esta pantalla.

En caso de que el usuario desee enviar otra solicitud, deberá pulsar sobre la opción "Nuevo Ticket" que está en la parte superior de la pantalla.

Si el usuario desea ver el estado de todas sus solicitudes deberá pulsar sobre la opción "Mis Tickets".

*	ıdex (	Chihuał	nua		CENTRO DE C	CONSULTAS Y SERVI		
				🏠 Inicio	🔒 Ticket Nuevo	🖄 Mis Ticke	ets 🔏 Salir	
Mostrand	ostrando 1 - 1 de 1 Tickets				🗇 Ablertos	🗇 Cerrados	🐴 Refrescar	
Ticket #	Creado	Actualizado	Estado	Asunto		Departamento	Evaluación	
் 37312	13/11/2014	29/11/-0001 - 22:00:22	Abierto	Programa	de Cursos Index	Capacitación I	Pendiente	

Cuando el usuario desee salir del sistema, el usuario deberá terminar la sesión pulsando la opción: "Salir".

Centro de Consultas × ← → C indexchihua	hua.org.mx/c	onsultas/ticke	ets.php						_ <b>□ ×</b>
	😤 ir	ıdex (	Chihual	nua					
					🏠 Inicio 🔒	Ticket Nuevo	Mis Tickets	🔏 Salir	-
	Mostrando	1 - 1 de 1 Tio	kets			🗇 Abiertos	👘 Cerrados 🧖	Refrescar	
	Ticket #	<u>Creado</u>	Actualizado	Estado	Asunto		<u>Departamento</u> Eva	luación	
	373129 13/11/2014 29/11/-0001 - 22:00:22 Abierte		Abierto	Programa de Cursos Index		Capacitación Pendiente			
			Convight	laday Chik	ushus. Tadas las D	nachas Deserve	dee		
			Copyright	Index Chin	uanua. Todos los Di	erectios reserva	105		
				2	rindex Chihuahua				

Esta acción desplegará la siguiente pantalla:

Centro de Consultas ×									
← → C indexchihuahua.org.mx/consultas/index.php		@☆ 🚍 🚍							
🐙 index Chihuahua	CENTRO DE CONSULTAS Y SERVICIOS INDEX CON TICKETS ADMINISTRACIÓN								
	☆ Inicio   → Ticket Nuevo   → Consulta de Tickets								
Bienvenido al Centro de Consultas y Servio	Bienvenido al Centro de Consultas y Servicios Index Chihuahua								
Abrir un Ticket Nuevo Por favor, facilita el mayor numero de detalles posibles. Si deseas actualizar una peticion ya realizada utiliza el formulario a la derecha. Para Abrir un ticket nuevo haga clic el el boton Abrir Ticket Nuevo	Comprobar estado de los Tickets Proporcionamos los archivos y el historial de todas tus solicitudes de soporte completo con respuestas. Email: Ticket ID: Ver Estado								
Copyright © Index Chihuahua	I. Todos los Derechos Reservados								
inde	x Chihuahua								