



MANUAL PARA EL SISTEMA DE TICKETS

Tabla de contenido

MANUAL DE USUARIO PARA EL SISTEMA DE TICKETS	1
1. INTRODUCCIÓN	2
2. ACCEDIENDO AL SISTEMA DE TICKETS	3
3. UTILIZANDO EL SISTEMA DE TICKETS	4
3.1. CREANDO UNA SOLICITUD	4
3.2. CONSULTANDO UNA SOLICITUD	7

1. INTRODUCCIÓN

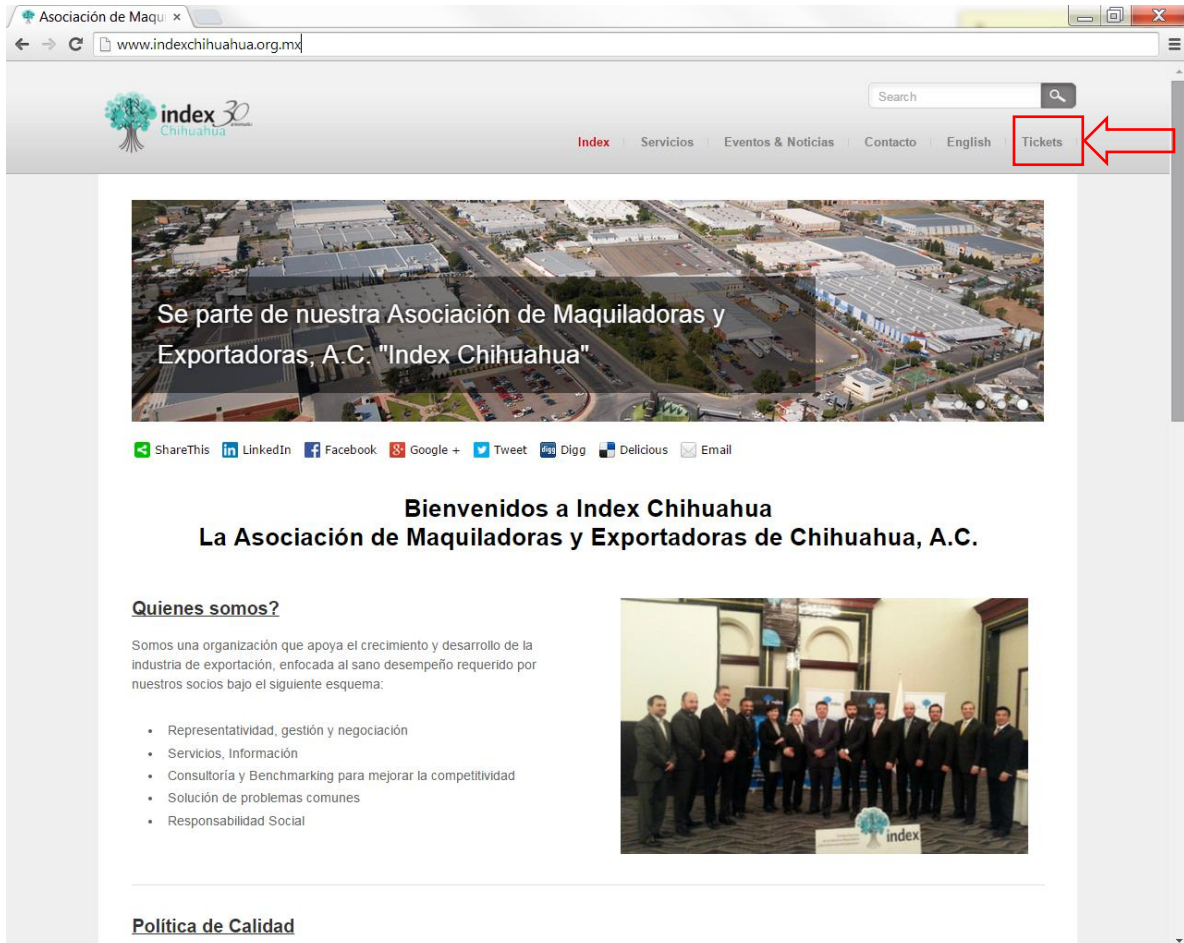
El sistema de Tickets tiene como objetivo llevar un registro detallado de los servicios y solicitudes de los usuarios que operan el software, como parte del soporte que brinda Index Chihuahua para dar respuesta y/o solución a éstos a la brevedad posible o en su defecto gestionar su solución con la persona 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.

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



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

<http://indexchihuahua.org.mx/consultas/>



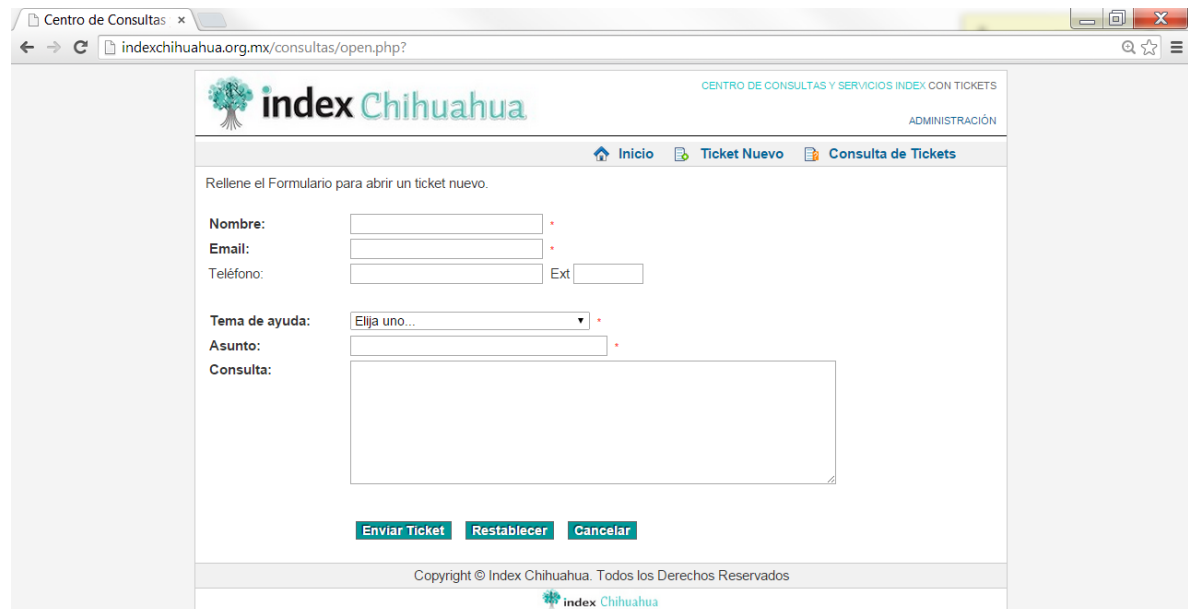
3. UTILIZANDO EL SISTEMA DE TICKETS

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.



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:



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

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 x

indexchihuahua.org.mx/consultas/open.php?

CENTRO DE CONSULTAS Y SERVICIOS INDEX CON TICKETS

ADMINISTRACIÓN


Inicio Ticket Nuevo Consulta de Tickets

Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.

Nombre:

Email:

Teléfono: Ext

Tema de ayuda: 

Asunto:

Consulta:

Cancelar

Todos los Derechos Reservados

Chihuahua

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 x

indexchihuahua.org.mx/consultas/open.php?

index Chihuahua CENTRO DE CONSULTAS Y SERVICIOS INDEX CON TICKETS ADMINISTRACIÓN

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Consulta de Tickets](#)

Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.

Nombre:

Email:

Teléfono: Ext

Tema de ayuda:

Asunto:

Consulta:

[Enviar Ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Copyright © Index Chihuahua. Todos los Derechos Reservados

El sistema desplegará la siguiente pantalla:

Centro de Consultas x

indexchihuahua.org.mx/consultas/open.php

index Chihuahua CENTRO DE CONSULTAS Y SERVICIOS INDEX CON TICKETS ADMINISTRACIÓN

[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 código del ticket se ha enviado a tu dirección de correo electrónico www.joe.com.mx@gmail.com Este código 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

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 entrada - www.joe.com.mx@gmail.com - Outlook

ARCHIVO INICIO ENVIAR Y RECIBIR CARPETA VISTA COMPLEMENTOS

Nuevo mensaje de correo electrónico Nuevos elementos Eliminar Responder Responder a todos Reenviar

Correos Al jefe Correo electrón... Mover Reglas OneNote

Buscar personas Libreta de direcciones Filtrar correo electrónico

Enviar y recibir todas las carpetas Enviar o recibir

Arrastre aquí sus carpetas favoritas

Outlook

www.joe.com.mx@gmail.com

Bandeja de entrada 889

Borrador

Elementos enviados

Elementos eliminados

Bandeja de salida

Correo electrónico no deseado [2]

Carpetas de búsqueda

Buscar en Buzón a...

Responder Responder a todos Reenviar

jue 13/11/2014 10:32 a.m.

Centro de Servicios y Consultas <oficinaindex@inde

Ticket Abierto [#373129]

Para www.joe.com.mx@gmail.com

-- do not edit --

Joel Emmanuel Gutierrez Caballer,

La consulta ha sido recibida y tiene asignado el siguiente **ID #373129**. Uno de nuestros representantes responderá a su solicitud a la brevedad.

Puede consultar el progreso de su ticket en línea desde este enlace:
<http://indexchihuahua.org.mx/consultas/view.php?e=www.ioe.com.mx@gmail.com&t=373129>.

Si deseas enviar comentarios o información adicional sobre este tema, por favor, no abras un ticket nuevo. Simplemente ingresa a través del enlace anterior y actualiza el ticket.

Capacitación Index Chihuahua

Correo Calendario Personas Tareas ...

ELEMENTOS: 911 SIN LEER: 889 AVISOS: 19 100 %

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:



El usuario deberá llenar el campo "Email" con la misma dirección de correo con la que registró su ticket y en el campo "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 desplegará todas las solicitudes realizadas por el usuario, tanto abiertas como cerradas, resaltando la que él está consultando.



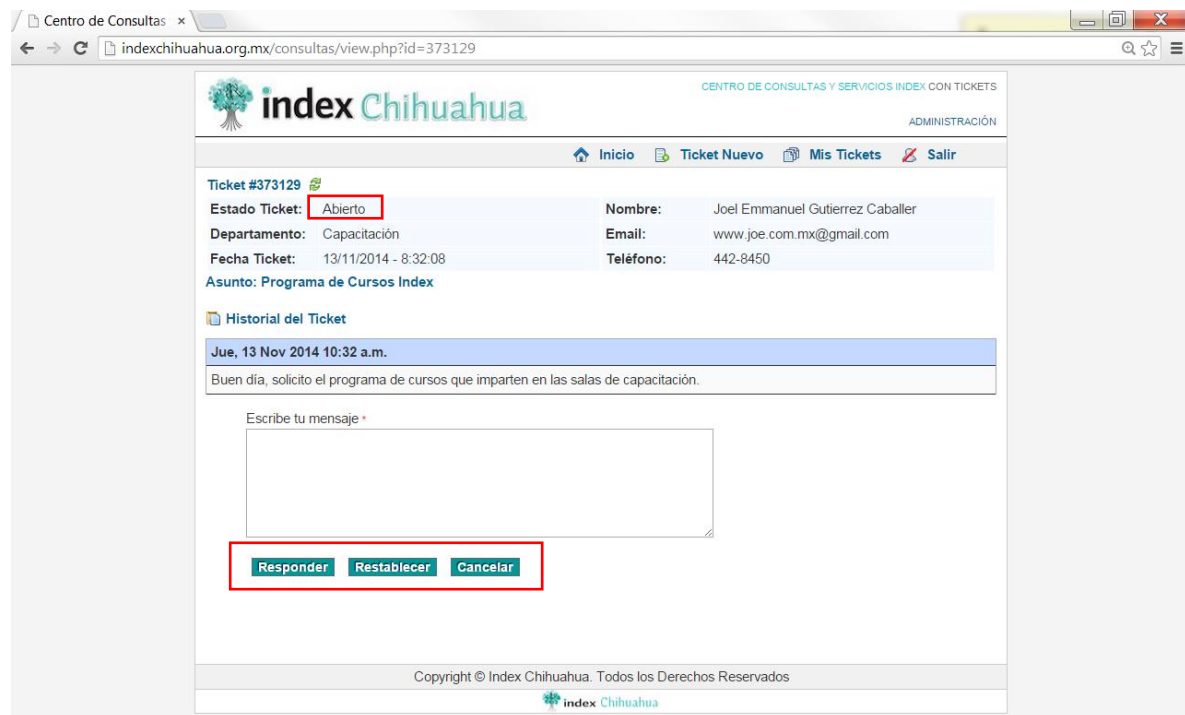
Si el usuario hace clic en la opción "Abiertos" el sistema solamente desplegará las solicitudes abiertas.

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:



El sistema desplegará la siguiente pantalla:



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.

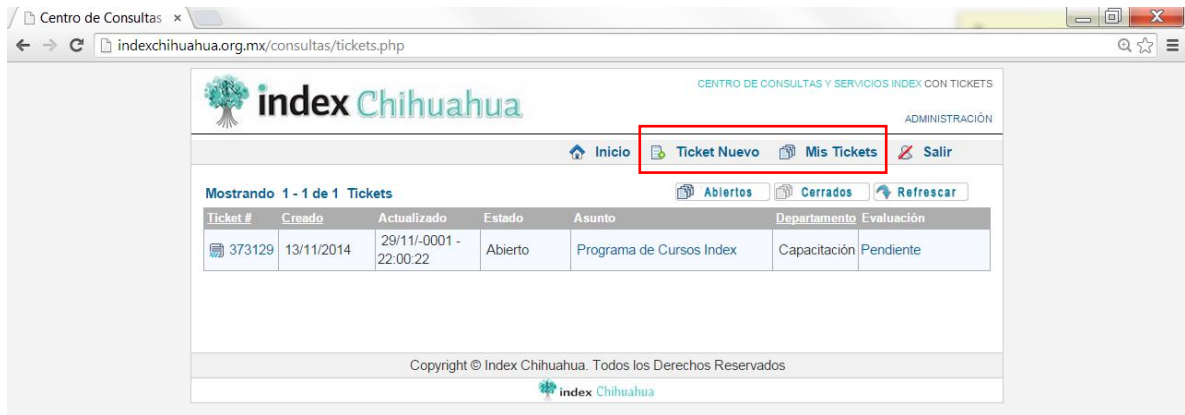
En la parte inferior de la pantalla el usuario puede colocar un mensaje sobre el estado en que va su solicitud.

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”.



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



Esta acción desplegará la siguiente pantalla:

