

MANUAL DE USUARIO - PLATAFORMA TICKETS ARROBA

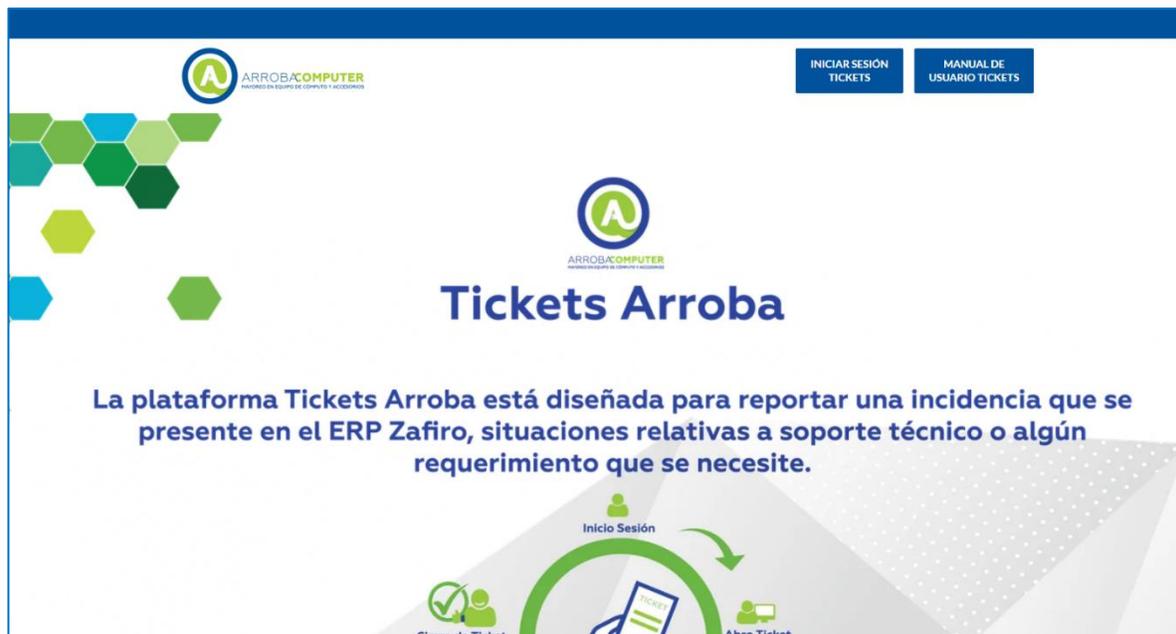
La plataforma Tickets Arroba está diseñada para reportar una incidencia que se presente en el ERP Zafiro, situaciones relativas a soporte técnico o algún requerimiento que se necesite.

A continuación, encontrarás una guía de acceso a tu perfil de usuario, así como para el levantamiento de tickets.

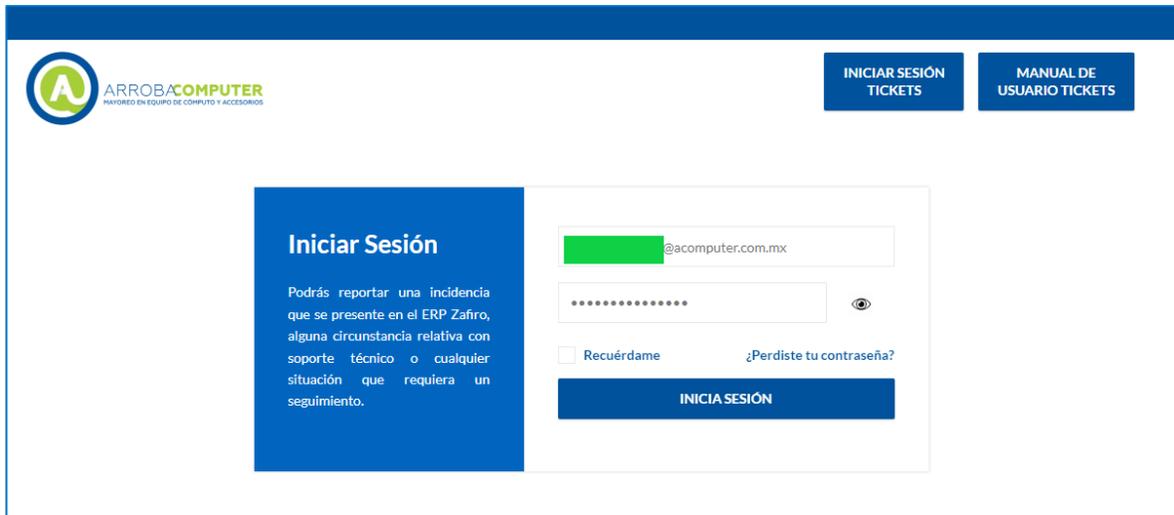
Página principal

La página de la plataforma Tickets Arroba es <https://acomputer.site/>

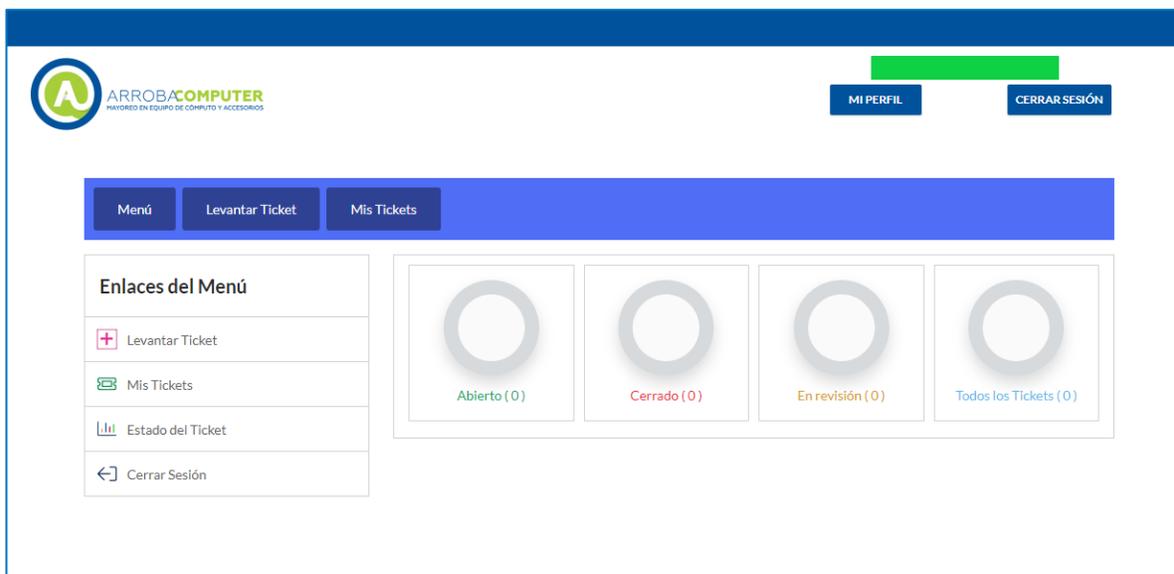
En la parte superior derecha se localizan el botón “INICIAR SESIÓN TICKETS”, el cual permite el acceso a tu perfil y el botón “MANUAL DE USUARIO TICKETS” donde encontrarás instrucciones para el uso la plataforma.



Al dar clic en el botón “INICIAR SESIÓN TICKETS”, inmediatamente aparece un recuadro para ingresar los datos (correo corporativo y contraseña).



En ese momento estarás accediendo a tu perfil y se mostrará la pestaña con las herramientas de la plataforma.



Contenido de la plataforma:

Enlaces del Menú

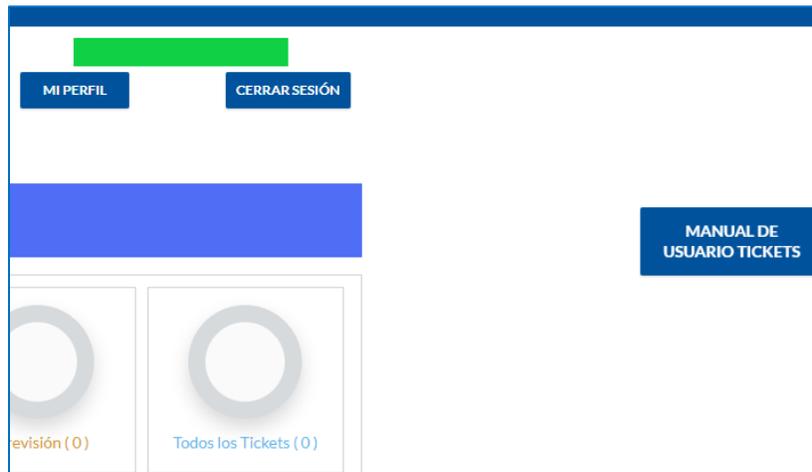
Levantar Ticket. Campo para registrar y reportar una incidencia o necesidad que requieras.

Mis Tickets. Historial y búsqueda de tus tickets levantados.

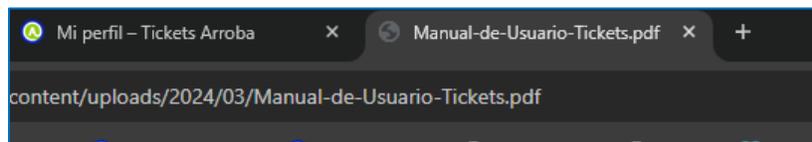
Estado del Ticket. Etapa en el que se encuentra la incidencia o la necesidad que requieres. (Abierto, Cerrado, En revisión, Todos los Tickets).

Cerrar Sesión. Salir de la plataforma Tickets Arroba.

En caso de necesitar el Manual de Usuario Tickets, lo puedes localizar a la derecha de la pantalla.

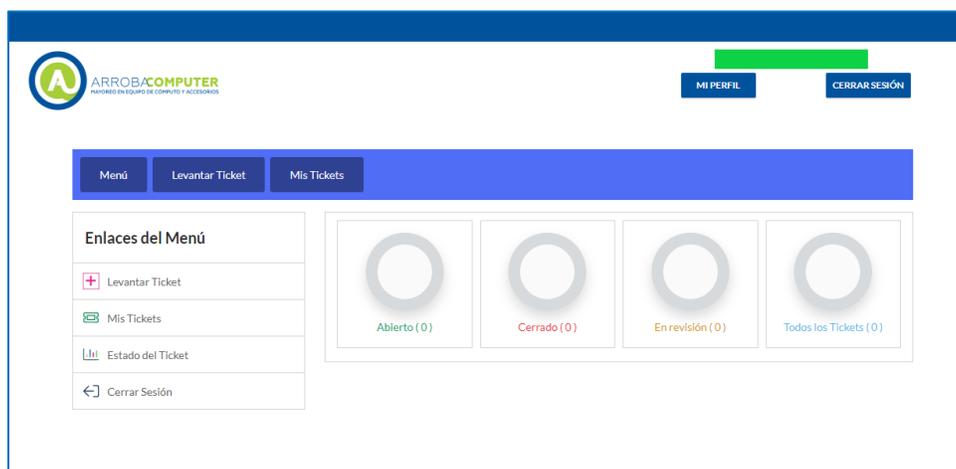


El manual que abrirá en una nueva pestaña del navegador.



Proceso para levantar ticket

Cuando inicias sesión se mostrará la siguiente ventana.





Para registrar una incidencia o requerir alguna necesidad, da clic en el campo “Levantar Ticket”, posteriormente se mostrará el formulario, el cual debes cumplimentar.

El formulario contiene 8 campos:

Como podrás ver, los primeros 2 contienen los datos de usuario, “Correo corporativo y Nombre”.

En el campo “Departamento” debes seleccionar el área a la que perteneces.

El campo “Prioridad” te permite seleccionar el grado de prioridad que consideras tienen la incidencia o necesidad reportada.



En el campo “Tema” debes seleccionar la opción adecuada de acuerdo con tu incidencia o necesidad.

Tema*

Selecciona Tema

Selecciona Tema

ERP Zafiro

Soporte Técnico

Otro

El campo “Título del Ticket” sirve para registrar el título o tema de la incidencia o necesidad.

Título del Ticket *

En el campo “Describe la incidencia o necesidad que requieras” debes redactar la incidencia o necesidad que requieres. Te solicitamos que tu descripción sea clara.

Describe la incidencia o necesidad que requieras *

PÁRRAFO

B I

VISUAL HTML

El campo “Archivos adjuntos” permite agregar el soporte documental de la incidencia, puede ser en formato imagen o video. Con el botón “Agregar más” puedes incluir más de un archivo.

Archivos adjuntos

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Tamaño máximo de archivo (5000KB)

Tipo de extensiones de archivo (jpg,jpeg,png,gif,pdf,doc,docx,ppt,pptx,pps,ppsx,odt,xls,xlsx,mp3,m4a,ogg,wav,mp4,m4v,mov,wmv,avi,mpg,ogv,3gp,3g2,zip)

Agregar más



Se concluye dando clic en el botón “Generar nuevo ticket” en la parte final de la página web.

A rectangular box containing two buttons. The left button is blue with the text 'LEVANTAR TICKET' in white. The right button is black with the text 'Cancelar' in white.

Ejemplo de ticket

A screenshot of a web form for creating a ticket. The form is divided into several sections:

- Form fields:** 'Dirección de Correo Electrónico' (desarrollo@acomputer.site), 'Nombre completo' (Francisco), 'Departamento' (SISTEMAS), 'Prioridad' (Urgente), and 'Tema' (Soporte Técnico).
- Title:** 'Título del Ticket' (Mi monitor esta fallando).
- Description:** 'Describe el Problema' with a rich text editor containing the text: 'Mi monitor esta fallando de la entrada HDMI, o no se si es el cable o el puerto de mi computadora, espero su respuesta.'
- Attachments:** 'Archivos adjuntos' section with a file selection button and a list of supported file types: (jpg, jpeg, png, gif, pdf, doc, docx, ppt, pptx, pps, ppsx, odt, xls, xlsx, mp3, m4a, ogg, wav, mp4, m4v, mov, wmv, avi, mpg, ogv, 3gp, 3g2, zip).
- Buttons:** 'Agregar más' and 'LEVANTAR TICKET' (blue) and 'Cancelar' (black) at the bottom.



Al concluir tu registro del ticket, se mostrará la siguiente ventana, ahí podrás observar el estatus o etapa en que se encuentran todos los tickets que hayas levantado, puedes visualizar cuales están “Abiertos”, “Cerrados” y/o “En revisión”.

Todos los Tickets		Estado
Francisco	MI Monitor Esta Fallando	Nuevo Urgente
Departamento: SISTEMAS	Tema: Soporte Técnico	ID de ticket: 5 Creado: 01-03-2024

Al concluir el registro de tu ticket te llegará el aviso a tu correo corporativo:

Francisco

Se ha enviado su ticket de soporte (**Mi monitor está fallando**) con ID de ticket (**5**).
Intentamos responder a todos los tickets lo antes posible, normalmente dentro de las 24 horas.

Recibirá una notificación por correo electrónico cuando nuestro agente responda a su ticket. Puedes ver el estado de tu ticket aquí:

[Ver Entrada](#)

Asimismo, al dar atención a tu incidencia o necesidad, te llegará un aviso a tu correo.



Su ticket de soporte (**Mi monitor está fallando**) con el ID de ticket (**5**) está cerrado.

Puedes ver el estado de tu ticket aquí:

Ver Entrada

Podrás ir tu perfil para conocer la respuesta a tu petición dando clic en el “Título del Ticket”.

Menu Generar nuevo ticket Mis Tickets

Abrir (0) Cerrado (1) Respondido (0) Todos los Tickets (1)

ID de ticket O Email Address O Subject Mostrar todo BUSCAR REINICIAR

Todos los Tickets Estado

Francisco Daniel Mosqueda Aparicio Sistemas ID de ticket: 5
[Mi Monitor Esta Fallando](#) Cerrado Alta Última respuesta: 01-03-2024
Departamento: SISTEMAS
Tema: Soporte Técnico

Francisco se cambio el cable HDMI ya que era el que estaba fallando, sin más por el momento este ticket lo pasaremos a cerrado, ya que ya se realizo el soporte.
lunes marzo 04, 2024, 12:44:23

Como podrás observar el estatus de tu ticket cambió a cerrado, lo que indica que se da por finalizada tu incidencia o necesidad.

Si tienes alguna duda con el funcionamiento de la plataforma, puedes ponerte en contacto a través de las extensiones 130 y 131.