

ANEXO 3: MANUAL PARA CREAR TICKETS

AGP

Nicol Natalia Enriquez Rivera

Versión documental: 31.08.2023

Contacto Documental:

Analista de procesos: nenriquezr@siesa.com

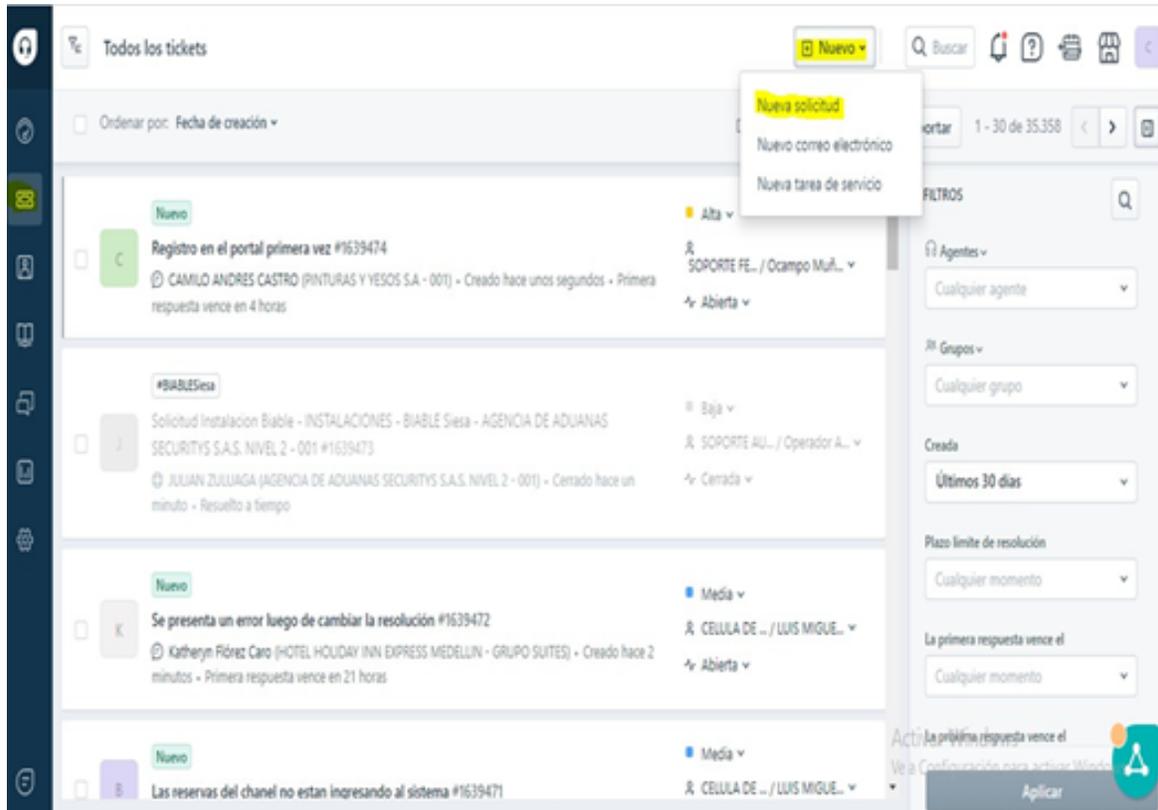
Visitenos en www.siesa.com



Crear Tickets

Ingresan al freshdesk, en la opción de Nuevo y después Nueva Solicitud

- Clic en Nueva
- Nueva Solicitud



The screenshot displays the Freshdesk dashboard for 'Todos los tickets'. A 'Nuevo' button is highlighted, and its dropdown menu is open, showing three options: 'Nueva solicitud' (highlighted in yellow), 'Nuevo correo electrónico', and 'Nueva tarea de servicio'. The main interface shows a list of tickets with columns for status, priority, and agent. The first ticket is 'Registro en el portal primera vez #1639474' with a status of 'Abierta' and priority of 'Alta'. The second ticket is 'Solicitud Instalacion Biable - INSTALACIONES - BIABLE Siesa - AGENCIA DE ADUANAS SECURITYS S.A.S. NIVEL 2 - 001 #1639473' with a status of 'Cerrada' and priority of 'Baja'. The third ticket is 'Se presenta un error luego de cambiar la resolución #1639472' with a status of 'Abierta' and priority of 'Medio'. The fourth ticket is 'Las reservas del chanel no estan ingresando al sistema #1639471' with a status of 'Abierta' and priority of 'Medio'. The right sidebar contains filters for 'Agentes', 'Grupos', 'Creada', 'Plazo limite de resolución', and 'La primera respuesta vence el'.

Deben tener diligenciado el formato de Solicitud de tickets y esta información se coloca en los campos solicitados.

- Formato

FORMATO DE SOLICITUD DE TICKETS	
Empresa:	EMPRESA
Contacto IT Empresa o Persona a Contactar:	LIDER
E-mail:	CORREO LIDE
Telefono Fijo y extension o celular:	TELEFONO LIDER
Lider del Proyecto Empresa:	LIDER TI
Telefono Fijo y extension o celular:	CORREO TI
Nombre y e-mail del consultor que solicita el servicio:	CONSULTOR + CORREO
Consultor que solicita el servicio	CONSULTOR
Gerente de Proyecto asignado:	GERENTE DE Consultoria
Sucursal:	> Sucursal
Tipo de Urgencia:	> Tipo de Urgencia
Tener Presente que!: Alta (HASTA 4 horas para contactaral cliente) - CASOS CRITICOS QUE IMPIDEN CONTINUAR CON LABORES PROGRAMADAS ERRORES DEL SISTEMA APLICACIÓN NO INGESA.	
Tipo de Metodologia	> Metodologia
Suite o Modulo	> Suite
Tipo de Instalación	> Instalacion
Version actual ERP / Release:	
Version a actualizar ERP / Release:	
Motor de base de datos:	
Cliente tiene POS?:	NO
Cliente trabaja Terminal Server o Cliente Servidor	
Si es Cliente Servidor Cuantos clientes tiene?:	
Cliente cuenta con equipo de Pruebas?	NO
Ambiente	> Ambiente
Actividad a Realizar	> Actividad a Realizar
Incidente que Presenta	Descripción o datos de incidente
Observaciones: Enviar los pantallazos de los errores en documento de Word que evidencien el incidente para Adjuntar al Fresh Desk	

Diligenciar los campos de solicitud de ticket

- Contacto: El cual debe estar asociado a la compañía, como se evidencia al lado derecho de la imagen.
- CC: copia a quien deseen que le llegue la información del ticket
- Asunto: Lo que requieren que se realice desde IT

Nueva solicitud

Nuevo | Buscar | ? | [Iconos]

Contacto *
 "MARCO CORREAL" <administracion@novaseo.com.co>

Cc
 "Duque Gomez Juan David" <juan.duque@siesa.com> x

Ocultar Cc

Asunto *
 Parches a la Fecha FE de documento soporte

PLANTILLAS DE TICKETS
 Escoger una plantilla

DATOS DE CONTACTO
 MARCO CORREAL
 Representante Legal
 NOVASEO S.A.S. - 001

- Tipo: Este se coloca dependiendo lo que se requiera. (Los más utilizados son servicios técnicos, actualización, parches)

Tipo *

SERVICIOS TECNICOS

PROBLEMAS FUNCIONALES

ACTUALIZACION

PARCHES

FORMATOS MODIFICACION

FORMATOS NUEVO

REQUERIMIENTOS SOPORTE

- Estado: Siempre debe estar abierta.
- Sistema: Unoee – SBS – 8.5 o Zeus, según corresponda.

Estado *

Abierta

Sistema

UnoE

--

8.5

5.0. y 7.2.

UnoE ✓

Web

Otros

- Aplicación: Se puede colocar general o la suite a la cual corresponda la solicitud.

Aplicacion

General

Calidad

Comercial

Pr Financiero

Formatos

Gr General

- Prioridad: Depende de la urgencia del ticket. (Baja, Media, Alta) **NO COLOCAR URGENTE**
- Grupo:

Clientes Nube debe ser con el **grupo de IT-4** y el **agente MARIA FERNANDA LEON**

Clientes Servidor propio (Local) y Zeus: **Grupo IT-Admon** y el **agente DANIELA FRANCO**.

Prioridad *

Media

Grupo *

IT-4

Agente *

MARIA FERNANDA LEON

- Descripción: Se coloca toda la información del formato del ticket
- En la parte Inferior encontrarán la opción de etiquetas, está solo se utiliza para los clientes de **Nube. #TKNubeConsultoria**
- En la parte inferior de la descripción se encuentra un icono de un gancho en el cual se adjunta el formato y los pantallazos del error.
- Para Finalizar Clic en Crear

Descripción *

FORMATO SOLICITUD DE TICKETS	
Empresa:	NOVASEO SAS
Contacto IT Empresa o persona a contactar:	Ana María Agudelo Gómez
E-mail:	administracion@novaseo.com.co
Teléfono fijo y extensión o celular:	3007854433
Líder del Proyecto Empresa:	Ana María Agudelo Gómez
E-mail:	administracion@novaseo.com.co
Teléfono fijo y extensión o celular:	3007854433
Nombre y e-mail del consultor que solicita el serv	Juan David Duque (juan.duque@siesa.com)
Gerente de Proyecto asignado:	Diana Muñoz

B I U A1 [List] [List] [List] [List] [List] [List] [List] [List] [List] [List]

A [Image] [Image] [Image]

Motivo (NO USAR)
--

Fuente
Teléfono

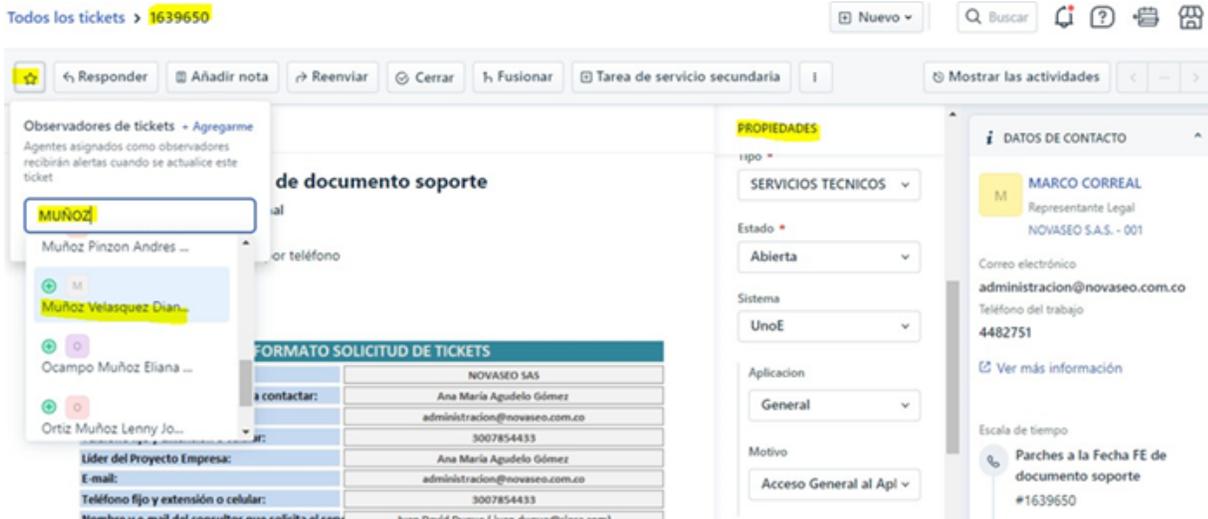
Etiquetas
#TkNubeConsultoria x

Crear otro Crear y añadir una tarea de servicio Cancelar Crear

Después de crear el ticket se puede visualizar toda la información y el número en la parte superior.

Para realizar seguimiento al ticket, en la parte superior en el icono de estrella (Observador) puedes agregar la persona que deseas para que pueda visualizar el ticket.

En la parte izquierda se puede visualizar las propiedades del ticket, las cuales puede modificar en caso que les devuelvan el ticket o en caso de algún error en la digitación de la información.



Buscar Tickets En El Freshdesk

En la parte superior está la opción de **Buscar**, en esta pueden buscar los tickets por número o por la razón social del cliente.



Observaciones:

- Después de que un ticket esté cerrado no se puede abrir el ticket por temas de estadísticas de IT.
- Cuando devuelvan el ticket y soliciten alguna documentación o información, deben adjuntar la información agregando una nota y en las propiedades deben actualizar el Grupo y el Agente. (Maria Fernanda o Daniela Franco).

Todos los tickets > 1639650

Nuevo v

☆
← Responder
📄 Añadir nota
→ Reenviar
🔄 Cerrar
🔗 Fusionar
📌 Tarea de servicio secundaria
⋮

🕒 Me

SERVIDOR DE PROYECTO ORIGINAL	LÍNEA INGRESO
Tipo de Urgencia:	Urgente
Tipo de Metodología:	Siesa SBS
Suite o Módulo:	Comercial
Tipo de Instalación:	Nube
Versión actual ERP / Release:	
Versión a actualizar ERP / Release:	
Motor de la base de datos:	SQL
Cantidad de base de datos:	
El cliente tiene POS?:	
El cliente trabaja Terminal Server o Cliente Servid	
Si es Cliente Servidor ¿Cuántos clientes tiene?:	
El cliente cuenta con equipo de pruebas?	
Ambiente:	Real
Actividad a Realizar:	Parches y Correcciones
Incidente que Presenta	Parches a la Fecha FE de documento soporte

C
← Responder
📄 Añadir nota
→ Reenviar

PROPIEDADES

Aplicacion
General v

Motivo
Acceso General al Apl v

Prioridad
Media v

Grupo *
IT-4 v

Agente *
MARIA FERNANDA LI v

