

## Sistema de creación de reportes.

Un software web de gestión de incidencias nos permite tramitar tickets de soporte y solicitudes en nuestros departamentos con el fin de tener un orden y poder dar seguimiento de forma rápida y eficiente a las problemáticas o requerimientos de los usuarios, al tener la información concentrada en un solo lugar se puede dar solución a las solicitudes en un menor tiempo.

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://soporte.granodeoro.com.mx/>. The page features the GIC Soporte Sistemas logo and navigation links: Inicio, Enviar un ticket, Base de conocimiento, and Iniciar sesión. A search bar contains the text "¿Tiene una pregunta? escriba su búsqueda aquí ..." and a "BUSCAR..." button. Below the search bar, a breadcrumb trail reads "Estás aquí : Inicio". At the bottom, there are four icons: Registro, Enviar un ticket, Mis tickets, and Base de conocimiento.

Hay dos métodos para poder levantar un ticket, el primero requiere de un usuario y contraseña el cual será creado por el área de sistemas, una vez creado les llegará a su correo electrónico de la empresa la confirmación de su cuenta así como la contraseña para poder ingresar.

**Registration Confirmation**

De	Soporte GDO
Destinatario	usuario
Fecha	Hoy 15:22

Hola usuario,

Este correo es para confirmar que ahora tu estas registrado en el sistema de soporte.

**Correo Registrado:** helpdesk@granodeoro.com.mx

**Clave:** CnkbU

ya puedes visitar el area de soporte y navegar en los articulos en cualquier momento: <http://157.230.141.108>

Gracias

Soporte GDO

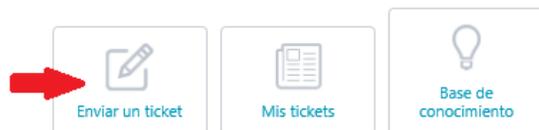
Support Center

Una vez que tengamos nuestra cuenta nos dirigimos al navegador web y escribimos la dirección <http://soporte.granodeoro.com.mx> posteriormente seleccionamos la opción “Enviar ticket” la cual nos desplegara el recuadro donde ingresaremos nuestro correo de la empresa y la contraseña que previamente recibimos.



A login form titled 'Ingrese para iniciar su sesión' with the Gran Oro logo at the top. It contains two input fields: 'Dirección de correo electrónico' and 'Contraseña', both with red arrows pointing to them. Below the fields is a blue 'Iniciar sesión' button, a 'Recuérdame' checkbox, and links for 'Olvidé mi contraseña' and 'Registro'.

Ya que ingresamos seleccionamos nuevamente la opción “Enviar un ticket”, la cual no llevara a la plantilla para ingresar los datos de nuestro reporte.



Dentro de la plantilla es importante especificar el tipo de falla o requerimiento, así como los datos del equipo o software a reportar sin importar si es propiedad de GIC o se encuentra en arrendamiento con algún proveedor, cuando sea una solicitud de algún consumible es indispensable especificar la marca y modelo del equipo para poder entregarles el consumible correcto ejemplo; solicitud de 1 toner negro para impresora hp laserjet P1102w.

En la plantilla debemos llenar los siguientes campos;

\***Tema:** falla a reportar.

\***Mensaje:** descripción a detalle.

\***Archivo adjunto (opcional):** si tenemos alguna imagen o documento podemos anexarlo al reporte.

Al terminar solo debemos presionar el botón enviar.

Ticket

**Elija un tema de ayuda**

Soporte Tecnico

**Prioridad:**

Normal

**Tema \***

Impresora termica no imprime.

**Mensaje \***

A Normal text ▾ **Bold** *Italic* Underline ☰ ☷ ☰ ☷ ☰ ☷ ☰ ☷

La impresora Epson de la caja 1 no imprime los recibos, se reviso que tenga papel y que no marque ningún error en los leds de la parte superior, también se reinició la computadora y el problema persiste.

Adjunto archivo

Tamaño máximo de archivo. 10MB

ENVIAR

Al final el sistema enviara un mensaje indicando que se creo el caso de forma correcta, al mismo tiempo nos llegara un correo electrónico con la misma información.

✓ El ticket se ha creado correctamente, el número del ticket es AAAA-0000-0153. Guárdelo para futuras referencias

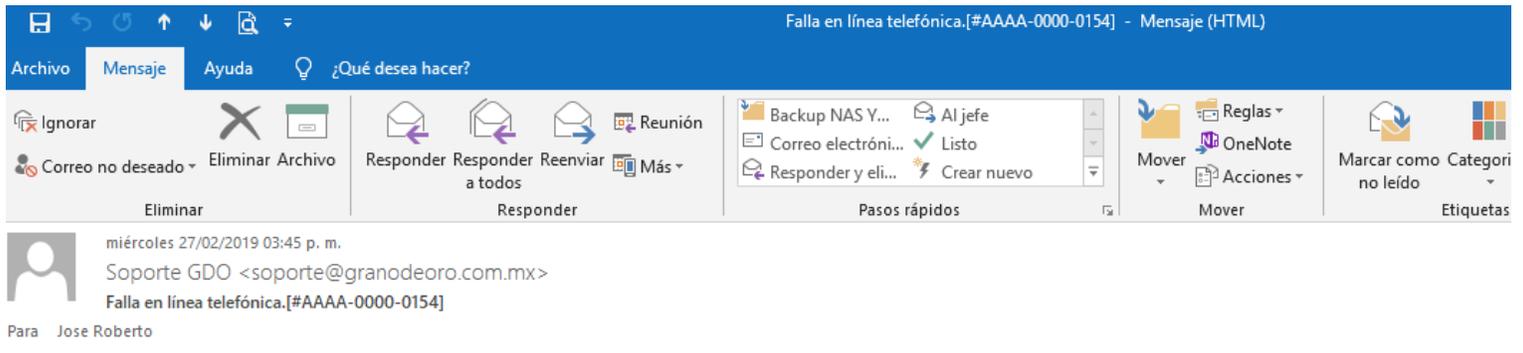


La segunda opción para levantar un ticket es enviando un correo a la dirección [sosporte@granodeoro.com.mx](mailto:sosporte@granodeoro.com.mx), en asunto se debe colocar la falla a reportar y en el cuerpo del correo escribimos el detalle, de igual forma podemos agregar imágenes o archivos en caso de ser necesario.



La línea 6646341140 de la sucursal rio no permite salida de llamadas, al momento de descolgar el teléfono y tomar esa línea no da tono el problema se detecto hoy a las 14:00hrs.

En automático el sistema nos enviara un correo para avisarnos que se creo de forma correcta el ticket, en ocasiones esta respuesta demora algunos minutos en llegar dependiendo la carga de trabajo que tenga el servidor.



Hola Jose Roberto

Se ha creado un ticket, esta respuesta es automatica, nosotros nos pondremos en contacto . lo antes posible. Si requieres responder contesta el correo sin eliminar ticket ID.

**Ticket ID:** AAAA-0000-0154

Puedes revisar el estado o actualizar el ticket en línea en: [Ver Ticket](#)

Con este método de trabajar eliminaremos las solicitudes por medio de formatos, todo debe quedar registrado en sistema para llevar un control exacto y poderles atender. Cualquier requerimiento de equipo debe especificar el motivo y área donde se pretende utilizar, las especificaciones que se requieren, quien o que área lo tendrá asignado.

**Los requerimientos pueden ser;**

- Basculas
- Impresoras
- Conmutadores
- Teléfonos
- Celulares
- Cámaras
- Televisiones
- Proyectoros
- Teclado / Mouse
- Diademas
- Bocinas
- Reloj checador
- Switch
- Router
- Monitores
- Laptop
- Cableado estructurado voz / datos
- Caja fuerte
- Cargadores
- Consumibles (tóner, tinta)
- Computadoras de escritorio
- Alta de cuentas de usuario Kepler
- Alta de cuentas de usuario dominio
- Alta de cuentas de correo electrónico
- Reseteo de contraseña de perfil dominio
- Etc....

**Fallas o problemas a reportar;**

- Problemas con software (programas utilizados para nuestras labores y que estén autorizados para su uso dentro de GIC)
- Problemas en hardware ya sean equipos de GIC o en arrendamiento (dispositivos físicos que competan al área de sistemas)

***Nota: si algún usuario no cuenta con correo electrónico de la empresa o no tiene una computadora asignada para generar un reporte se tiene que apoyar son su jefe directo o supervisor de área para que le genere el ticket indicando que la falla o requerimiento es para un colaborador en específico.***