



SOA Ticket Web

Manual de Usuario

Rodrigo Alonso Orozco Becerra
versión 1.0.1



Gopac Soluciones Integrales S.A. de C.V.

SOA Ticket Web

ÍNDICE

ALCANCE E IDENTIFICACIÓN.....	2
IDENTIFICACIÓN	2
CONTROL DE CAMBIOS	3
ACCESO	5
RECUPERAR CONTRASEÑA	6
PAGINA PRINCIPAL	7
DESCRIPCION DE PAGINA	8
AGREGAR TICKET	9
CANCELACION DE TICKETS.....	12
BITACORA DE SEGUIMIENTO	14
IMAGENES	15
CAMBIAR CONTRASEÑA.....	16
TERMINAR TICKET	17

SOA Ticket Web

ALCANCE E IDENTIFICACIÓN
IDENTIFICACIÓN

Documento	Material del curso básico del sistema SOA Ticket
Versión	1.2.0
Fecha	01 de Agosto de 2019
Elaborado por	Jorge Armando Rojo
Localización del Documento	

Revisiones

2010 Enero	En proceso 2013 V.2.0

Autorizaciones

Fecha Autorización	Nombre

Distribución

Fecha Autorización	Nombre

SOA Ticket Web

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
1.1.06	06/01/2014		
1.2.0	01/08/2014		Mantenimiento y mejora página Web

Este documento puede no ser la última versión, el lector del presente documento debe validar que éste sea la última versión en el repositorio de documentos.

SOA Ticket Web

LOGIN

ACCESO

Para acceder al sistema SOA Ticket simplemente se necesita el correo electrónico y su contraseña otorgados, para cualquiera de los usuarios del sistema, ya sea un cliente o un administrador. Estos datos se ingresan en la sección con título "Iniciar sesión". Una vez ingresados estos datos dar clic en el botón "Entrar" o presionar la tecla "Enter" del teclado.

The screenshot shows a login form with the following elements:

- Title: **Iniciar Sesión**
- Label: **Correo**
- Input field: Correo...
- Label: **Contraseña**
- Input field: Contraseña...
- Button: **Entrar** (orange)
- Link: [Olvidé mi contraseña](#)

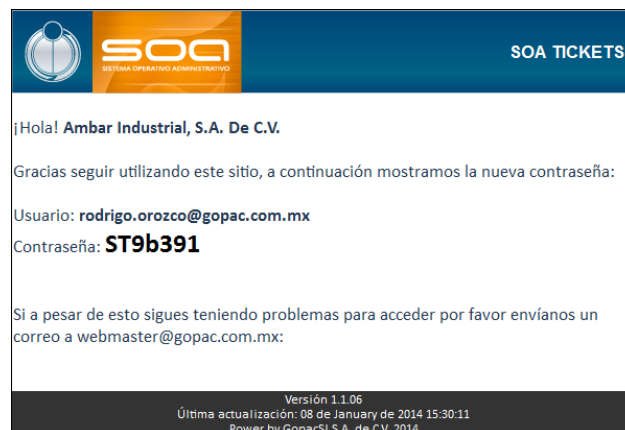
SOA Ticket Web

Recuperar contraseña

En caso de haber olvidado su contraseña presionar la leyenda “Olvidé mi contraseña” que se encuentra debajo del botón “Entrar” de la sección “Iniciar Sesión”. Aparecerá un recuadro solicitando el correo electrónico con el cual se encuentra registrado en el sistema. Una vez ingresado el dato presionar el botón “Enviar”. Recibirá un correo con su nueva contraseña.

The screenshot shows a login form titled "Iniciar Sesión". It contains two input fields: "Correo" and "Contraseña". Below the "Contraseña" field is an orange "Entrar" button. To the right of the "Entrar" button is a link that says "Olvidé mi contraseña". Below this link is another "Correo" input field and an "Enviar" button.

Correo de Recuperación de Contraseña.



SOA Ticket Web

CLIENTE

Página principal

Una vez que se accede al sistema SOA Ticket Web se mostrarán en la parte central los tickets, estatus de Gopac en Todos, Tipo de tickets en Error y estatus cliente delegados. En la parte superior se encuentra el menú de funciones, el cual se encuentran los botones para agregar ticket de soporte y el botón para cambiar contraseña.



Última actualización de datos: 02 de agosto de 2019 12:40:00

Mostrar 10 registros Estatus Gopac: Todos Tipo Ticket: Error Estatus Cliente: Todos Filtrar:

Número	Estatus GOPAC	Estatus Cliente	Descripción	Creación	Actualización	Prioridad	Tipo Ticket	Imágenes
755	Terminado	Terminado	Descripcion al momento de autorizar al embarque arroja el s ...	2019-07-25	2019-07-25	3	Error	
750	Terminado	Terminado	Descripcion Al cancelar un informa de entrada no libera los ...	2019-07-22	2019-07-22	1	Error	
749	En comercial	Delegado	Descripcion problema, a partir de octubre 2018 no se gene ...	2019-07-18	2019-07-18	1	Error	
747	Terminado	Delegado	Descripcion En Detalle Text del XML del proveedor Liverpool ...	2019-07-17	2019-07-17	1	Error	
743	Terminado	Delegado	Descripcion la factura de la pantalla anexa no refleja el R ...	2019-07-05	2019-07-05	1	Error	
734	En comercial	Delegado	Descripcion Para reportar el procesos de un contrarecibo co ...	2019-06-18	2019-06-18	2	Error	
732	Terminado	Terminado	Descripcion Se requiere facturar trabajos que estan catalo ...	2019-06-11	2019-06-11	1	Error	
730	En OT analista	Delegado	Descripcion Se cancelo para una corrección el Informe de En ...	2019-06-05	2019-06-05	1	Error	
728	Terminado	Terminado	Descripcion Se generaron en sistema 2 contrarecibos con el ...	2019-06-05	2019-06-05	2	Error	
724	En OT analista	Delegado	Descripcion cuando en un pedido se condensan los productos, ...	2019-05-30	2019-05-30	2	Error	

Mostrando del 1 al 10 de un total de 489 registros

Primero Anterior 1 2 3 4 5 Siguiente Último

SOA Ticket Web

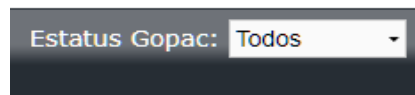
Mostrar cierto número de registros por página.

En la parte superior de la tabla se encuentra un selector con la leyenda “Mostrar ___ registros”, en este menú podemos seleccionar el número de tickets que podemos visualizar por página desde 10 hasta 100.



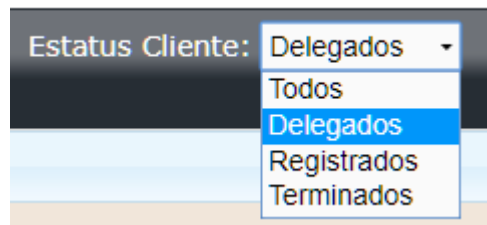
Ver tickets por estatus Gopac

En este Menú muestra el estatus en el que se encuentra el ticket por parte de Gopac



Ver tickets por estatus Cliente

En este menú se puede seleccionar los tickets según su estatus que deseamos visualizar en la tabla.



Filtrar tickets

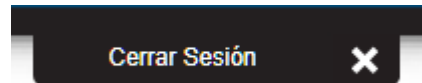
En la parte superior de la tabla se encuentra un campo de texto en el cual podemos filtrar los tickets que se encuentran visualizados en la tabla para encontrar coincidencias en ellos.



SOA Ticket Web

Cerrar sesión

Para cerrar sesión es necesario dar clic sobre el icono "X" que se encuentra en le parte superior de la página.



Agregar un ticket de soporte

Para agregar un ticket de soporte es necesario dar clic en el botón con la leyenda "Agregar ticket" que se encuentra en la parte superior de la página.



Una vez presionado este botón se mostrará una ventana que solicitará la descripción del error, la ruta en donde se generó el error a reportar, el sistema y la versión donde se generó el error (Lo agrega el sistema), el tipo de ticket, los criterios de prioridad, criterios de clasificación error/mejora, impacto en el cliente y solicitará adjuntar por lo menos 1 imagen. Una vez que se hayan proporcionado todos los datos presionar el botón con leyenda "Levantar ticket". Se enviará un correo al cliente solicitante con los datos del ticket que se levantó.

SOA Ticket Web

Alta de ticket

Descripción

Descripción:*
Descripción...

Ruta del error*
Ruta del error...

Agregar imagen del error*
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Generales

Sistema*
ATN_CyP_Mexico_2019

Versión*
7.1000

Tipo Ticket*
 Consulta Servicio Error Mejora

Clasificación

Criterios de clasificación error/mejora
Criterios de clasificación error/mejora ...

Impacto en el cliente
Impacto en el cliente...

Criterios de prioridad
Urgente (Detiene la operación)

* Campos requeridos

Levantar Ticket

Consulta: Dudas sobre el funcionamiento de SOA

Servicio: solicitud de soporte para hacer un proceso en SOA

Error: Reporte de error que presenta en SOA

Mejora: Solicitud de mejora para el SOA

Criterios de clasificación error/mejora

Criterio del porque se considera un error o sobre la mejora que se solicita

Impacto en el cliente

Prioridad que presenta lo que se reporta

Criterios de prioridad

Como afecta la operación del cliente

SOA Ticket Web

Correo de Alta de Ticket



Se ha registrado un ticket

05-08-2019

Folio: ALL_62

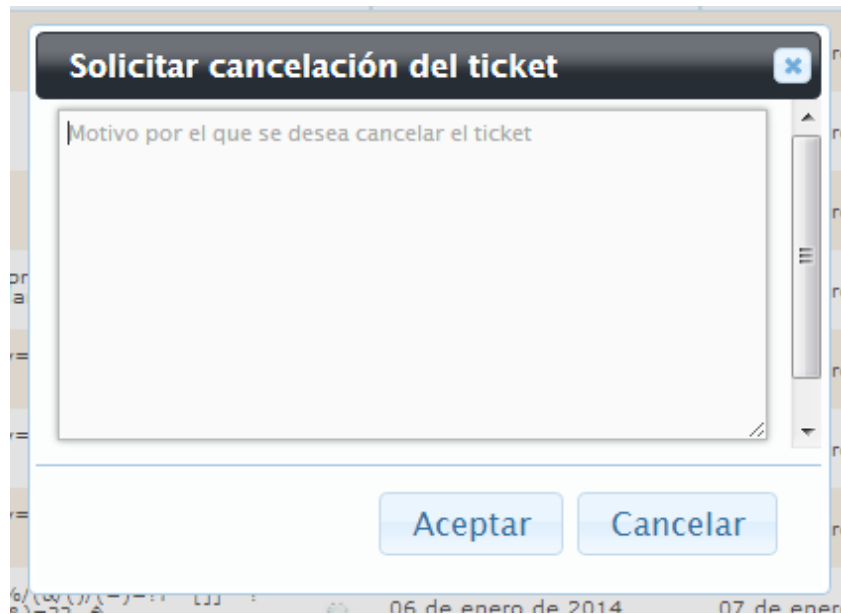
All Confort S.A De C.V.

prueba

SOA Ticket Web

Cancelación de ticket

Cuando un ticket ya se encuentra registrado, el cliente puede cancelarlos desde el icono "X". Una vez presionado el icono aparecerá una ventana la cual solicitará una descripción del motivo por el cual se desea cancelar el ticket. El ticket será cancelado una vez aprobada la solicitud



SOA Ticket Web

El sistema genera la cancelación del ticket y envía un correo informando sobre la cancelación que se está efectuando, para que ambas partes se encuentren enteradas por el movimiento que genera el cliente



El cliente ha marcado como cancelado el ticket

05-08-2019

Folio: ALL_62

All Confort S.A De C.V.

cancelacion de prueba

SOA Ticket Web

Ver bitácora de seguimiento y agregar comentario a la bitácora.

Todo ticket cuenta con una bitácora de seguimiento mientras se encuentra en proceso. Durante este tiempo se puede consultar y agregar comentarios a la bitácora desde el icono de “bitácora de seguimiento”.



Una vez que se presionó el icono de la bitácora de seguimiento aparecerán los comentarios registrados hasta el momento, la fecha en que se registró y por quién fue registrado. En esta misma ventana se mostrará un campo de texto en el cual se podrán agregar comentarios a la bitácora de seguimiento.

Bitácora de seguimiento

Por:	Fecha:	Comentario:
Mgutierrez	02 de enero de 2014	Ya te liberé este ticket, ahora se encuentra CONFIRMADO
rodrigo.orozco@gopac.com.mx	02 de enero de 2014	muy bien
rodrigo.orozco@gopac.com.mx	02 de enero de 2014	afirma confirma
rodrigo.orozco@gopac.com.mx	03 de enero de 2014	ya no se repiten los comentarios ???
rodrigo.orozco@gopac.com.mx	03 de enero de 2014	????

Comentario...

Agregar comentario

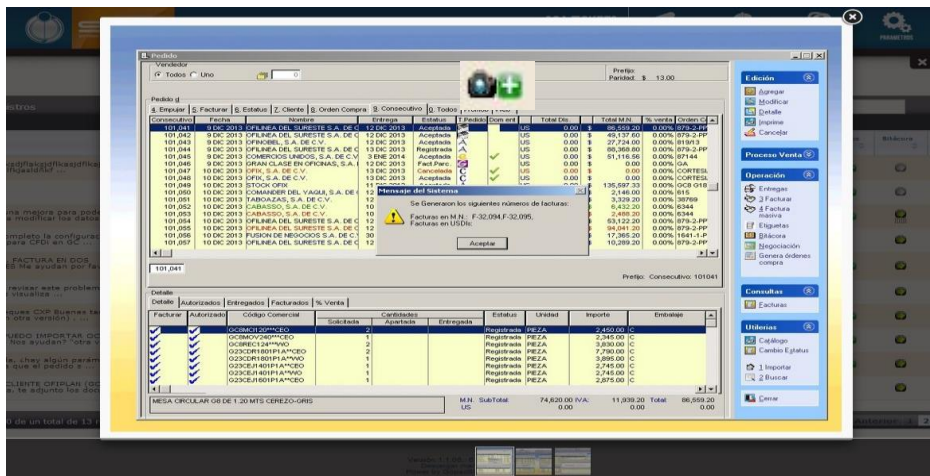
SOA Ticket Web

Ver y Agregar imágenes

Para agregar nuevas imágenes a los tickets es necesario presionar el icono de “+” que se encuentra a un costado del icono de la cámara. Este desplegará una ventana en la cual se podrán adjuntar nuevas imágenes al ticket.



Para ver las imágenes adjuntas a un ticket en específico es necesario presionar el icono del Folder azul. Una vez presionado se presentarán las imágenes agregadas hasta el momento.



SOA Ticket Web

Ver detalle del asunto y la descripción

Para ver la descripción y el asunto en su totalidad, es necesario dar clic sobre el icono de la “Lupa” a un costado del resumen de los mismos.



Cambiar contraseña

Para cambiar la contraseña actual, es necesario dar clic sobre el botón “cambiar contraseña” que se encuentra en el panel superior. Una vez presionado el botón, aparecerá una ventana solicitando la contraseña actual, y la contraseña nueva, cuando se ingresen los datos dar clic en el botón cambiar contraseña



La imagen muestra una ventana emergente con el título "Cambiar contraseña" y un botón de cerrar (X) en la esquina superior derecha. El formulario contiene tres campos de texto:

- El primer campo está etiquetado "Contraseña actual:" y contiene el texto "Contraseña actual...".
- El segundo campo está etiquetado "Escriba su nueva contraseña:" y contiene el texto "Contraseña nueva...".
- El tercer campo está etiquetado "Vuelva a escribir la contraseña" y contiene el texto "Contraseña nueva...".

Debajo de los campos hay un botón gris con el texto "Cambiar contraseña".

SOA Ticket Web

TERMINAR TICKET

En la pagina de SOA Tickets Web se encuentran tanto los estatus de Gopac como de Clientes, una vez que Gopac termina y libera corrección el estatus cambia a terminado, pero en la parte de Cliente se encuentra en estatus Registrado o delegado, el cliente tiene la opción Terminar una vez validada la funcionalidad de la liberación con la opción de la palomita.



Después de 3 semanas de haber liberado al cliente, el ticket se encuentra terminado internamente, si el cliente no provee una respuesta, el ticket se considerará como terminado oficialmente y cambia el estatus de cliente ha terminado.

Número	Estatus GOPAC	Estatus Cliente	Descripción
53	Terminado	Terminado	Descripcion Buen dia me ayudas con las facturas ya que solo ...
52	Terminado	Terminado	Descripcion Hacer de un abono que se envio a un cliente per ...
51	Terminado	Terminado	Descripcion Una computadora de el area de ventas se daño y ...
50	Terminado	Terminado	Descripcion Apoyo para entender el ciclo de complemento de ...
49	Terminado	Terminado	Descripcion Solicitud por parte del cliente AllConfort para ...
48	Terminado	Terminado	Descripcion Reporta yolanda al imprimir las facturas de un ...
47	Terminado	Terminado	Descripcion solicitud para que me ayuden a entender el comp ...
46	Terminado	Terminado	Descripcion Nos reporta claudia al tratar de dar de alta un ...
45	Terminado	Terminado	Descripcion Hola Jorge Te mando este error que me aparece ...
44	Terminado	Terminado	Descripcion Nos habla Claudia Alvarez para solicitarnos ase ...

Si el cliente sigue presentando error puedo agregar una bitácora para reabrir el ticket y validar el problema que se sigue presentando.

SOA Ticket Web

****** FIN DEL DOCUMENTO ******

Guadalajara

+52 (33) 3880 9500
Fax: +52 (33) 3880 9528 Av. Cubilete No. 772
Colonia Chapalita, C.P. 45040
Zapopan, Jalisco, México

Cd. De México

+52 (55) 3300 5127 Fax +52(55) 3300 5010
Paseo de los Tamarindos #400
Torre "A" Piso 5o Santa Fe, "Edificio Pantalón" Col.
Bosques de las Lomas, cp. 05120 México, D.F.

San José, CA

Silicon Valley, USA
(408) 754 3161
6580 Vía del Oro
95119-1201