## Levantamiento de Tickets

## **لا ت**

1. Link	2. Formulario	3. Correo	4. Seguimiento	5. Ticket resuelto
Utilizar el link para cada área.	Llenar los datos solicitados en el formulario:	Recibirá un correo confirmando el levantamiento del	Revisar constantemente el correo para revisar	Responder la encuesta de servicio que se enviará al
Sistemas: www	<ul> <li>Nombre del Gerente.</li> <li>Correo,</li> </ul>	<ul> <li>ticket.</li> <li>Anotar el número de ticket para dar</li> </ul>	las actividades a realizar por parte del área de soporte	<ul> <li>resolver el ticket:</li> <li>Seleccionar la carita que</li> </ul>
Mantenimiento: www	preferentemente institucional (del Gerente o unidad,	seguimiento al reporte.	hasta resolver.	califique el nivel de satisfacción • Agregar algún
Plataformas: www	<ul> <li>que se tenga acceso).</li> <li>Número celular</li> <li>Seleccionar marca y unidad.</li> <li>Categoría: Seleccionar la categoría de lo que está fallando.</li> <li>Asunto: Mencionar qué falla.</li> </ul>			comentario si se requiere.
	<ul> <li>Descripción: Redactar brevemente la falla.</li> <li>Adjuntar foto de evidencia opcional.</li> </ul>			

Tickets



1. Notificación	2. Respuesta	3. Seguimiento	4. Reporte	5. Adjuntar archivo
Llegará un correo notificando la solicitud por parte de operaciones	<ul> <li>Enviar correo confirmando la recepción de la solicitud y la pronta visita o respuesta.</li> <li>Cambiar el estatus del ticket:</li> <li>Nuevo → En Proceso</li> </ul>	Mantener comunicación con el Gerente por medio del historial del ticket: • Visitas programadas • Actividades a realizar • Fechas compromiso	<ul> <li>Cambiar el estatus del ticket:</li> <li>En Proceso → Resuelto</li> <li>Generar un reporte del proceso para resolver el ticket.</li> <li>Llevar el reporte impreso al Gerente y solicitar su firma (si no es posible llevar el pedido, enviar escaneado por correo o por whatsApp, solicitar que el Gerente firme, escanee y regrese el reporte firmado)</li> </ul>	Adjuntar el reporte firmado en la sección "Notas".

## Órdenes de entrega Aperturas



