

MANUAL DE USO DEL SOPORTE POR TICKETING PEP CARBONELL.COM

Introducción.

El sistema de ticketing tiene como objetivo ofrecer la solución a problemas sobre diferentes materias de las cuales Ud. es usuario.

Como ejemplo podemos tomar diferentes casos:

- Exportación de una hoja de Excel
- Creación o soporte en la resolución de una fórmula en Excel
- Creación de una tabla dinámica en Excel
- Retoque de una imagen
- Conversión de datos csv, jpg, pdf...
- Creación de cartas personalizadas en Word
- Cuestiones acerca de posibilidades para resolver problemas concretos mediante herramientas ofimáticas.

El Acceso a la plataforma:

Ud. debe darnos una dirección de correo electrónico donde recibirá las respuestas a sus tickets y el seguimiento de los mismos. A partir de ella le crearemos un usuario con contraseña validada para que pueda acceder al entorno de ticketing de la web y poder usar el sistema de ticketing.

Si Ud. no tiene cuenta de usuario y contraseña de ticketing deberá contactar con Pep Carbonell (680238927 o pep@pepcarbonell.com) para obtenerla.

En el momento que Ud. tiene su usuario y contraseña activos ya puede hacer uso de la plataforma.

Paso 1:

Acceda a www.pepcarbonell.com

Sitúese en el menú principal superior sobre la opción SOPORTE y acceda a TUS TICKETS.



Aparecerá la siguiente pantalla:



En éste momento debe Ud. hacer uso de sus datos (usuario y contraseña) para poder entrar a su apartado personal.



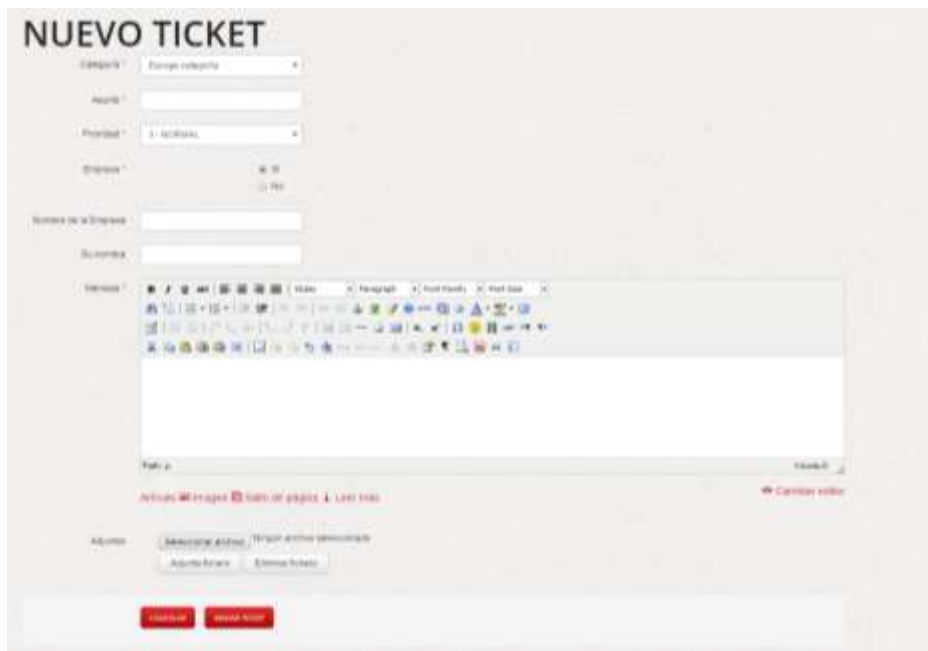
Realice un clic después de poner sus datos en **IDENTIFICARSE**.

La pantalla posterior, una vez ya entrado en el sistema tiene la siguiente visualización:



Enviar un ticket de soporte.

Encontrará esta opción a la derecha de **MIS TICKETS**, enviar ticket. Realice un clic en ella si desea abrir un nuevo ticket.



Ud. debe ser todo lo explícito que pueda con su problema al entrar la información del ticket.

Decida **CATEGORIA, ASUNTO, PRIORIDAD, EMPRESA, NOMBRE DE LA EMPRESA, SU NOMBRE** y detalle todo lo que pueda sobre la descripción de su ticket. Puede adjuntar archivos múltiples para la mejor comprensión del problema a solucionar.

Una vez rellenados los campos, pulse sobre **ENVIAR TICKET**.



En el momento en que Ud. envía el ticket Ud. y el consultor de su ticket reciben el aviso del mismo y puede ya empezar el proceso de resolución

Se genera un hilo de mensajes sobre el caso que Ud. puede ver en todo momento dentro de su apartado personal.

Una vez se llega a la resolución del ticket, Ud. debe marcarlo como cerrado.

The screenshot displays a web interface for managing tickets. At the top, there is a yellow banner with the text 'MENSAJE' and 'Cuenta Mensajero'. Below this, the main heading is 'VER TICKET'. There are three buttons: 'Cambiar Categoría del Ticket', 'Cambiar Estado del Ticket', and 'Cambiar Prioridad del Ticket'. A dropdown menu is open over the 'Cambiar Estado del Ticket' button, showing options: 'NUEVO', 'EN PROCESO', 'NECESITA DESARROLLO', and 'CERRADO'. The main content area shows a ticket description: '[002] - Windows 10 se reinicia' and 'Mi ordenador no se enciende. Se reinicia'. Below this is a 'Comentarios' section with a user profile for 'Super User' and a comment: 'rebut abierto, a ver si por lo visto se tiene alguna...'. To the right, there is a 'Detalle del Ticket' sidebar with the following information:

Detalle del Ticket	
TicketID	32
Categoría	Sistema Operativo
Usuario	hombard@pep
Nombre	Alberto Lombard
Email	alombard@pep.com.es
Estado del Ticket	CERRADO
Promesa del Ticket	3 - NORMAL
Fecha de Creación	Jueves, 06 Oct 2016 1:46 pm
Fecha de Modificación	Jueves, 06 Oct 2016 4:46 pm

Below the details is an 'Información Extra' section:

Información Extra	
Empresa	Pe
Nombre de la Empresa	EmpresPro
Su nombre	Albert