

CASO DE USO - 926/16

## Emisión y Seguimiento de Tickets

-Usuario no registrado-  
Caso Empresar SyS

*Fecha de Creación: 17/07/2015*  
*Fecha de Actualización: 09/03/2016*

## EMISIÓN DE TICKET

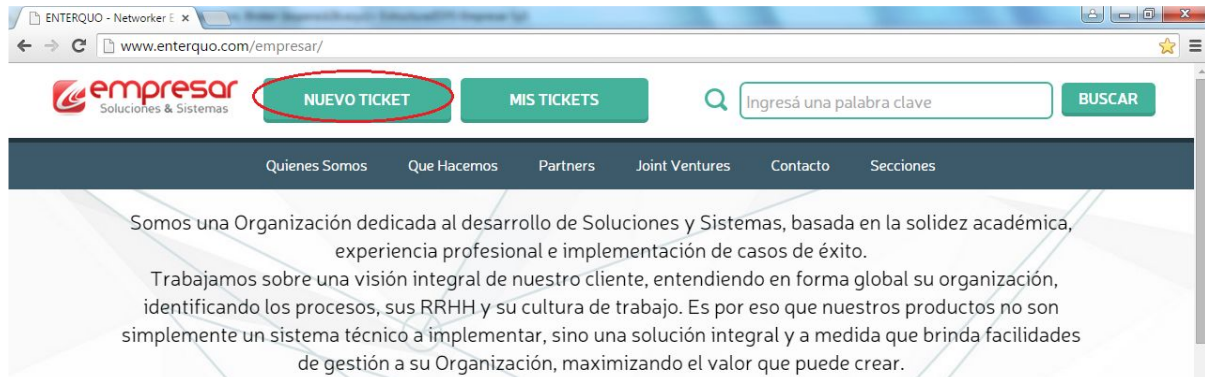


Imagen 1 - Nuevo Ticket

1. Ingresar a la página de Soporte de Empresar SyS: <http://www.enterquo.com/empresar/> y hacer clic en el botón “Nuevo Ticket”.

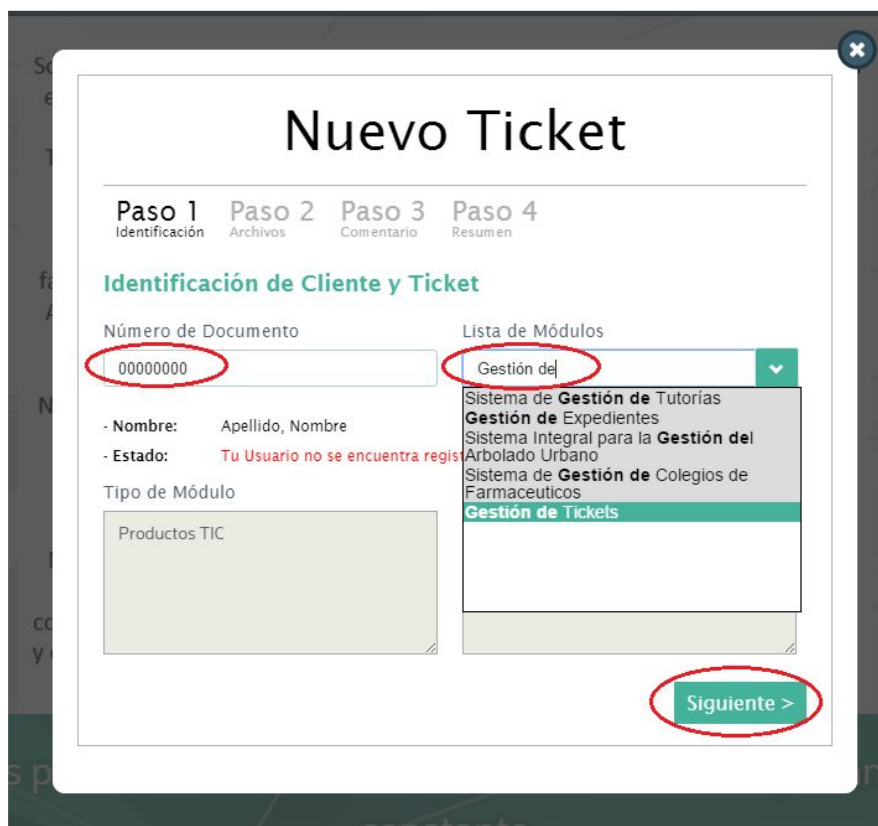


Imagen 2 – Nuevo Ticket. Paso 1

2. Emergerá una ventana que lo guiará en el proceso de emisión de su Ticket en 3 pasos:

**2.1.** El primero consiste en su identificación, mediante el ingreso de su número de documento, y la de su consulta, eligiendo la Solución correspondiente de la lista desplegable.

En la lista de Módulos, para su mayor comodidad, puede escribir la palabra clave de la Solución que está buscando. Los productos y servicios hoy listados son:

- Sistema de Administración de Hoteles
- Administración de Tráfico de Unidades
- Consultoría de Sistemas
- E-learning
- Facturación Electrónica
- Gestión administrativa de Organizaciones
- Gestión Contable General y Automática
- Gestión de Encomiendas
- Gestión de Expedientes
- Gestión de Operaciones para el Mantenimiento Técnico de Unidades de Transporte
- Gestión de Pasajes
- Gestión de Tickets
- Inventarios, logística y distribución
- Red de Gestión Organizacional
- Red de Gestión y militancia virtual en Partidos Políticos
- Reportes / Informes
- Servicio de Hosting
- Sistema de Administración de Hoteles
- Sistema de Gestión Agropecuaria
- Sistema de Gestión Ciudadana - Servicio 147
- Sistema de Gestión de Colegios de Farmacéuticos
- Sistema de Gestión de Tutorías
- Sistema de Transferencia de dinero
- Sistema Integral para la Gestión del Arbolado Urbano
- **Otro**

En caso de que no identifique la Solución sobre la cual desea realizar una consulta, seleccione el módulo "Otro".



**Nuevo Ticket**

Paso 1 Identificación   Paso 2 Archivos   Paso 3 Comentario   Paso 4 Resumen

**Adjuntar Archivos (Opcional)**

Archivos Adjuntos (Máx. 3 Archivos):

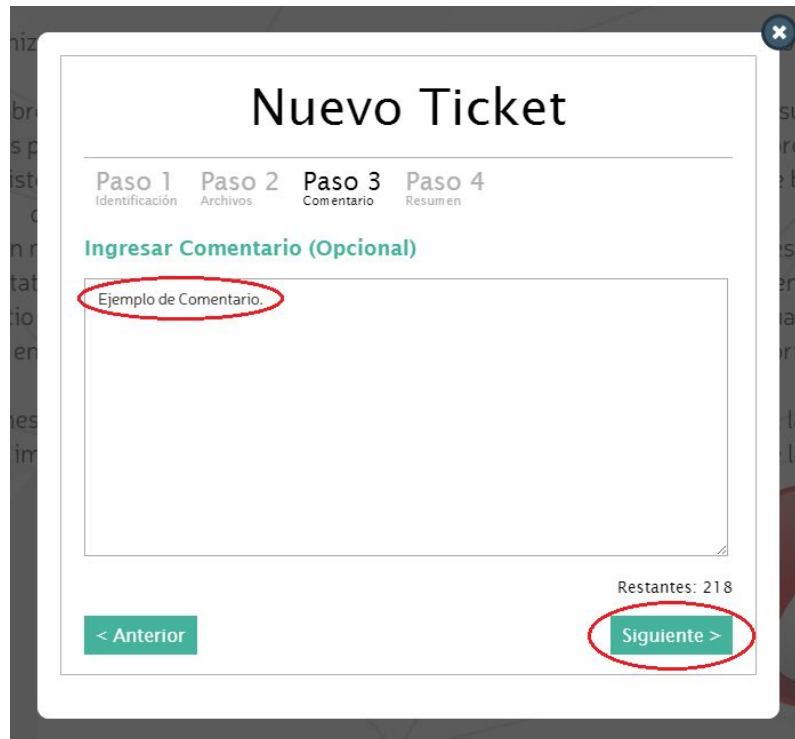
Seleccionar archivo	Archivo de prueba 1.txt	Eliminar
Seleccionar archivo	Archivo de prueba 2.txt	Eliminar
Seleccionar archivo	Archivo de prueba 3.txt	Eliminar

Adjuntar Archivos

< Anterior   Siguiete >

Imagen 3 – Nuevo Ticket. Paso 2

**2.2.** Al hacer clic en “Siguiete”, podrá adjuntar hasta tres documentos (opcionalmente), haciendo clic en “Seleccionar Archivo”, y una vez elegidos cargándolos haciendo clic en “Adjuntar Archivos”.



**Nuevo Ticket**

Paso 1 Identificación Paso 2 Archivos Paso 3 Comentario Paso 4 Resumen

**Ingresar Comentario (Opcional)**

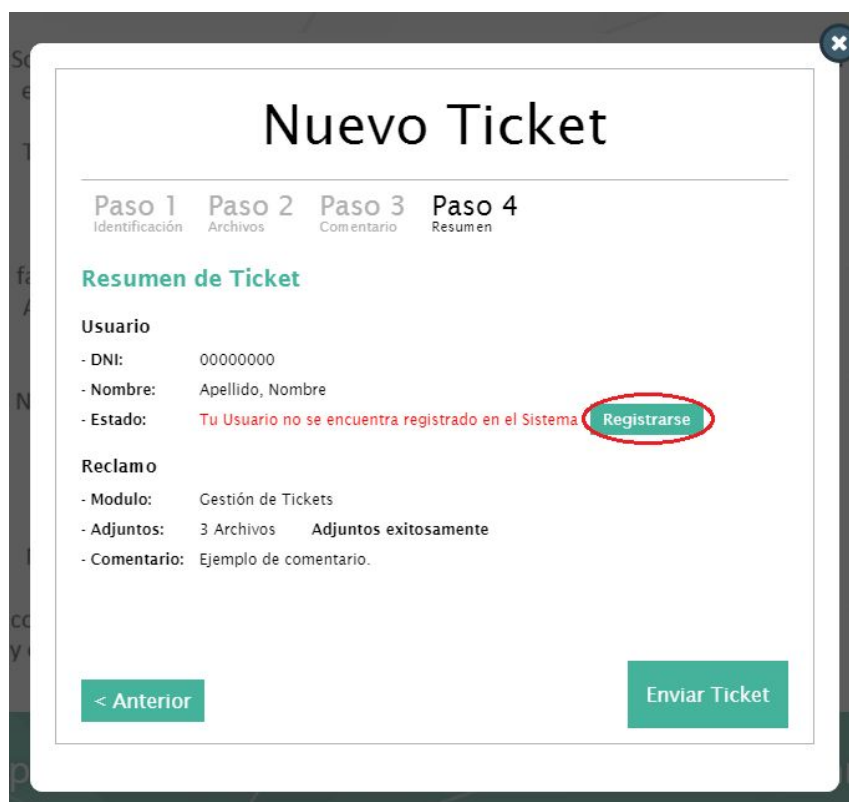
Ejemplo de Comentario.

Restantes: 218

< Anterior Siguiete >

Imagen 4 – Nuevo Ticket. Paso 3

2.3. Finalmente, en el tercer paso, puede escribir un comentario con respecto a su consulta o requerimiento con el fin de precisar el motivo de su comunicación.



**Nuevo Ticket**

Paso 1 Identificación Paso 2 Archivos Paso 3 Comentario Paso 4 Resumen

**Resumen de Ticket**

**Usuario**

- DNI: 00000000
- Nombre: Apellido, Nombre
- Estado: Tu Usuario no se encuentra registrado en el Sistema [Registrarse](#)

**Reclamo**

- Modulo: Gestión de Tickets
- Adjuntos: 3 Archivos Adjuntos exitosamente
- Comentario: Ejemplo de comentario.

< Anterior Enviar Ticket

Imagen 5 – Nuevo Ticket. Resumen del Ticket y registrarse

**2.4.** Al hacer clic en “Siguiete”, se mostrará un resumen del Ticket realizado, donde se visualizan los datos ingresados con el fin de verificarlos.

**Es de gran importancia en este paso Registrarse en el Sistema, para ello hacer clic en el botón correspondiente.**

## Registrarse

Completa los siguientes datos personales

Número de Documento

- Estado: Usuario válido para registrar

Email (\*)

Nombre

Apellido

Sexo (\*)

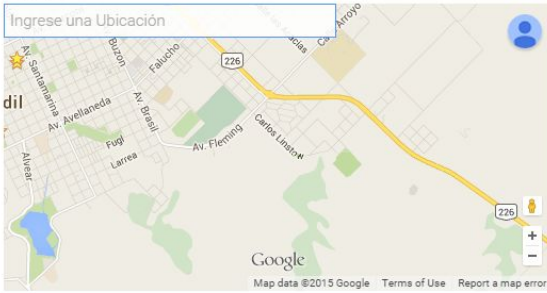
Fecha de Nacimiento

Domicilio

Telefono

Móvil

Domicilio



Clave

Repetir Clave

Imagen 6 - Datos del Usuario

2.5. Emergerá entonces una ventana en donde debe completar sus datos. Una vez finalizado, hacer clic en “Registrarse”, volviendo así al Resumen del Ticket.




Imagen 7 - Datos del Usuario

2.6. Si es necesario puede volver atrás para modificar los datos ingresados, haciendo clic en “Anterior” (acción disponible también en los pasos 2 y 3), o hacer clic en “Enviar Ticket” si los datos son correctos.

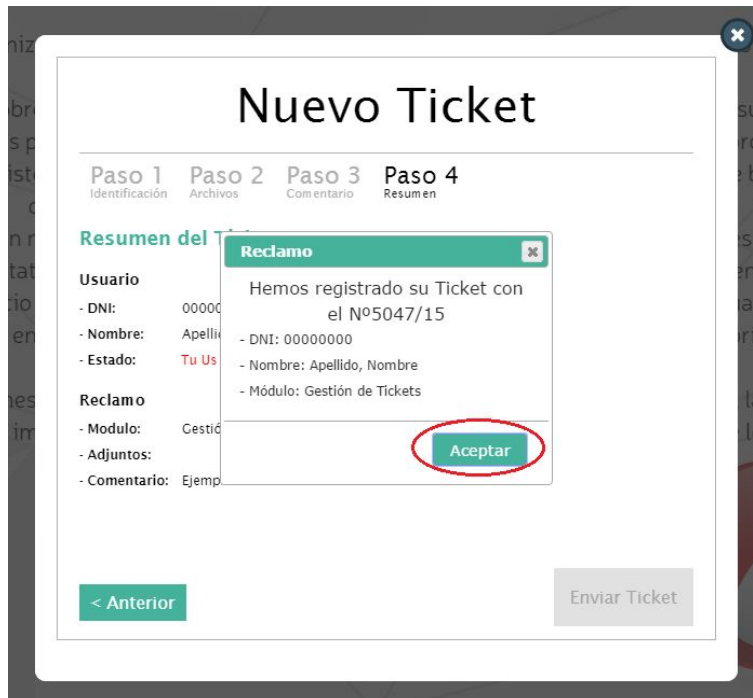
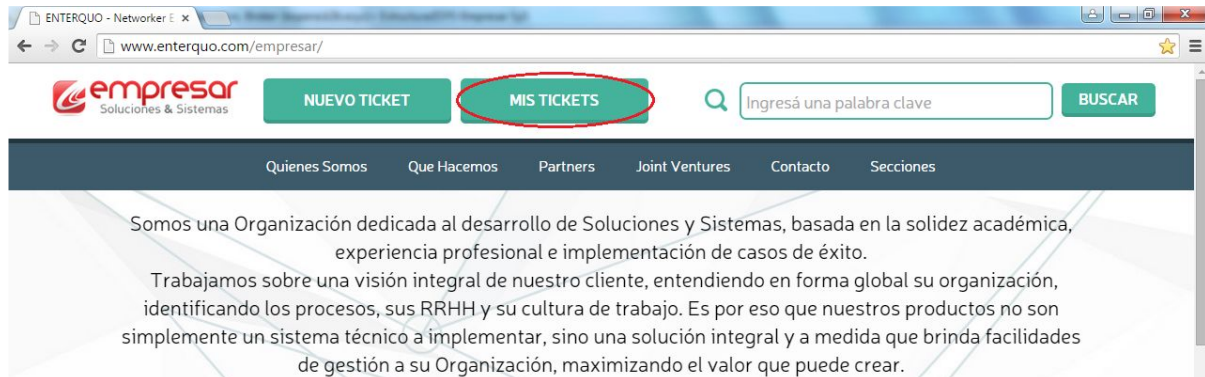


Imagen 8 – Mensaje con numero de Ticket emitido

2.7. A continuación emergerá un mensaje brindándole el número de Ticket emitido, y para finalizar debe hacer clic en “Aceptar”.

## SEGUIMIENTO DE TICKET



*Imagen 7 – “Mis Tickets”*

3. Volviendo a la página principal de Soporte de Empresar, a la derecha de “Nuevo Ticket”, se encuentra el botón “Mis Tickets”. Es desde allí donde podrá visualizar sus requerimientos y el tratamiento que desde Empresar les hemos dado.

A screenshot of a web form titled 'Mis Tickets'. The form asks the user to complete the following fields to view the report: 'Usuario' (with the value '00000000' entered and highlighted in red), 'Captcha' (with the value 'qhze ulru' entered and highlighted in red), and a 'Ver Reporte' button (highlighted in red). The captcha field includes a 'Captcha' logo and the text 'stop spam. read books.'.

*Imagen 8 – Ver Reporte de Mis Tickets*



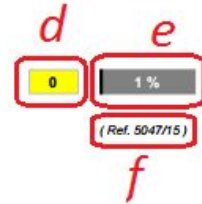
**3.1.** Al hacer clic en “Mis tickets”, aparecerá una ventana en donde debe ingresar su número de documento y la serie de caracteres de seguridad. Luego hacer clic en “Ver Reporte”.

### Informe de Produccion y Control

Su requerimiento está siendo tratado por nuestro equipo. A la brevedad le informaremos sobre su avance. Muchas gracias por comunicarse.

Area de Soporte de Empresar SyS

a



Ejemplo de Comentario.

b

Código: gti-Gestión de Tickets  
Usuario: Nombre Apellido  
Número de Telefono: 0249400000  
Número de Documento: 00000000  
E-Mail: ejemplo@email.com

c

USUARIOS	FECHAS
Broker Emisor: 54100000000.esys.ssp	Inicio Estimada: Inicio: 17/07/2015
Broker Operativo:	Comprometida: Fin:
Broker Admin.:	Alerta:

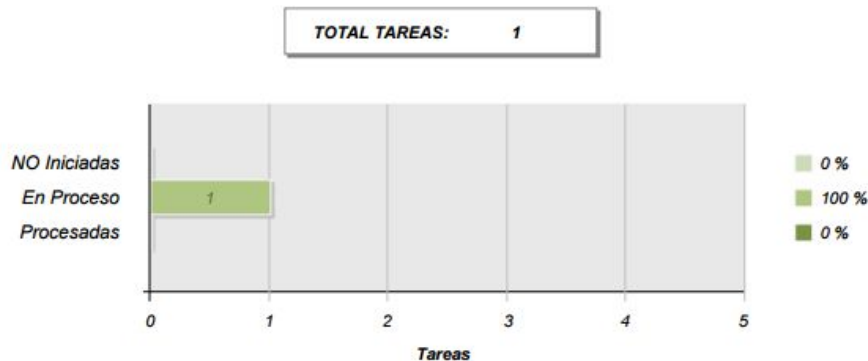


Imagen 9 – Informe de Tickets activos

**3.2.** En una nueva pestaña se mostrará el informe actualizado de sus tickets activos.

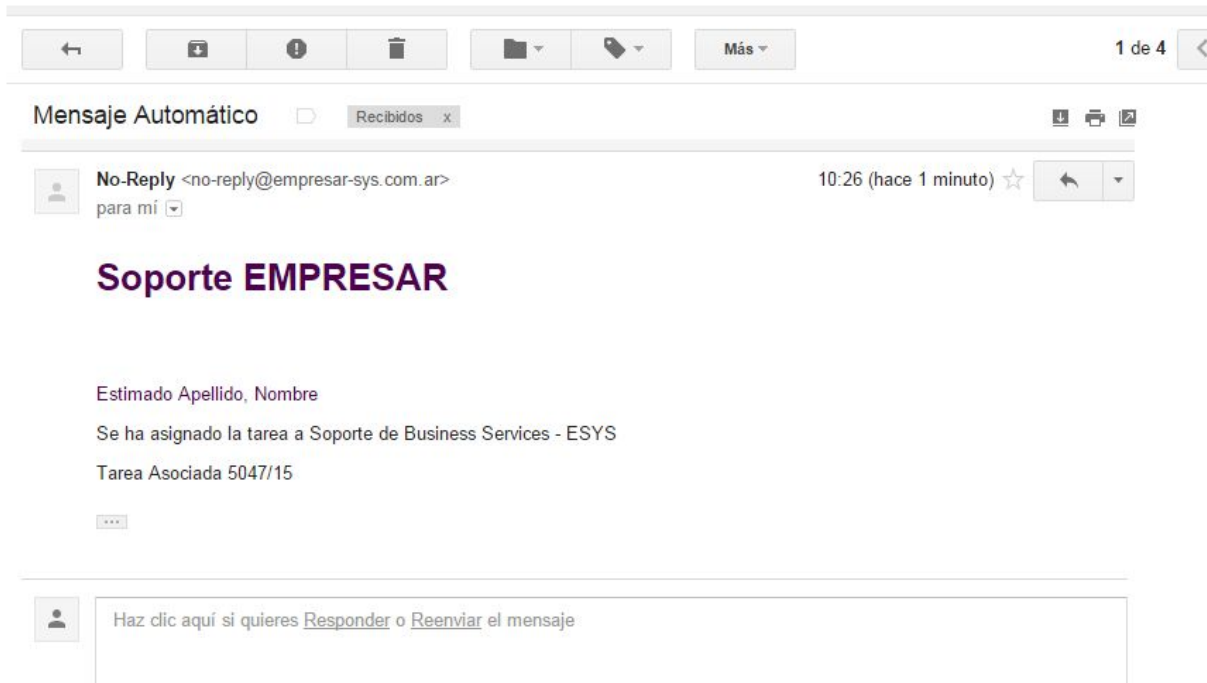
Referencias de la Imagen 9:

- Nuestra respuesta al requerimiento realizado por el Cliente.
- Requerimiento escrito por el Cliente.
- Datos del Ticket y del Cliente.
- Peso (desde 1 a 999) y prioridad (Ninguna, Baja, Media, Alta).
- Porcentaje de avance en el tratamiento del ticket. Esta característica define el estado de un Ticket, en el caso de este Informe se muestran los activos.

Los tickets activos son los que poseen los siguientes estados (y sus porcentajes correlativos de avance en el tratamiento):

Estado del Ticket	Porcentaje de tratamiento
Emitido	0%
Iniciado	1%
En desarrollo	Entre 2% - 98%
En control	99%

**f.** Número de Ticket.



*Imagen 10 – Email de notificación de inicio de tratamiento de Ticket*

Es importante mencionar que, si usted ha ingresado su correo electrónico, le llegará un email cuando su ticket se encuentre en los estados de iniciado, en control y finalizado (ticket no activo).