



Mantenimiento, Reparación, Venta y Soporte en Equipos de Computo, servidores de red y proxy, Redes estructuradas alámbricas e inalámbricas, Internet, Consultorías y Auditorías en tecnología, Outsourcing Empresarial, Desarrollo portales Web y hosting, Soluciones WiFi

MANUAL DE INGRESO Y CREACION DE TICKETS DE SERVICIO - HELPDESK

2009

Calle 27 No 32a-60 Piso 2 - EMail: soporte@doctormipc.com - Telefono: 3108095884
Skype: aebuitrago - Messenger: soporte@doctormipc.com



Mantenimiento, Reparación, Venta y Soporte en Equipos de Computo, servidores de red y proxy, Redes estructuradas alámbricas e inalámbricas, Internet, Consultorías y Auditorías en tecnología, Outsourcing Empresarial, Desarrollo portales Web y hosting, Soluciones WiFi

Por medio de este instructivo, se da a conocer la forma por la cual los usuarios de este sistema pueden realizar apertura de un E-Ticket de servicio a través de nuestra pagina Web, lo cual servirá para la atención de los incidentes relacionados con la plataforma tecnológica de su compañía.

Este sistema nos permite como proveedores de Servicio el poder de brindarles un mejor seguimiento a los problemas cotidianos que se presentan con los equipos de computo, red de datos, servidores y demás componentes de Tecnología.

El usuario de manera interactiva podrá generar órdenes de servicio, actualizar, abrir y cerrar los diferentes incidentes, colocar comentarios acerca del servicio realizado y llevar control de la actividad realizada.

Cuando se genere un E-ticket y este es diligenciado de manera correcta como se explica en este manual, el sistema generara un código de Servicio el cual se compone de 10 caracteres Alfanuméricos (Compuesto de letras y números) que identificara su incidente y será almacenado en el sistema; después de realizada la apertura del ticket y el sistema genera el código, llegara a la cuenta de correo indicada por el usuario un link por medio del cual pueden acceder a revisar el ticket abierto y las respectivas instrucciones para su chequeo, este email que llega a la cuenta de correo no debe ser respondido por el cliente, toda respuesta y/o actualización debe realizarse por medio del link hacia la pagina Web o por medio de la misma ingresando el código del ticket, la respuesta de estos ticket se realizara en un lapso no mayor a 24 Horas.

Si el ticket no cumple con los parámetros establecidos en este manual de procedimientos, no se atenderá, ni se recibirá como incidente, pero, se le informara al usuario que debe diligenciarlo de manera correcta y debe abrir un nuevo ticket de servicio. Los ticket de servicio diligenciados de manera incorrecta serán eliminados del sistema.

Para el diligenciamiento del ticket se debe tener en cuenta que se debe abrir un ticket por cada incidente, no se reciben ticket por mas de un incidente. En el momento de diligenciar el Formulario en la pagina Web se debe especificar: **Nombre y apellido de la persona que requiere el servicio en el campo de Nombre, Descripción corta del incidente y Nombre del equipo en el campo Titulo.**

Solo se atenderán ticket cuando son diligenciados de la forma como se explica en este manual de procedimientos y como fue explicado anteriormente, no se aceptan reclamaciones de ningún tipo si se encuentra mal diligenciado el formulario.

Los incidentes que se abran a través de la página Web tienen tres tipos de Prioridad: **Prioridad Baja**, **Prioridad Media** y **Prioridad Alta**. De acuerdo al tipo de negociación y de contrato realizado con su compañía se establecerán los valores por cada incidente y los tiempos de respuesta para estas solicitudes. Calificación de las prioridades:

Prioridad Baja: Son aquellos incidentes cotidianos que se presentan por: fallas en hardware y software, Virus, problemas de operación, problemas de acceso, problemas con correo electrónico, instalaciones, mantenimientos y chequeo general de los equipos de tecnología. Esta prioridad se atenderá en un lapso no mayor a 12 horas hábiles (sujeto a negociación con el cliente).

Calle 27 No 32a-60 Piso 2 - EMail: soporte@doctormipc.com - Telefono: 3108095884
Skype: [aebuitrago](https://www.skype.com) - Messenger: [soporte@doctormipc.com](https://www.messenger.com)



Mantenimiento, Reparación, Venta y Soporte en Equipos de Computo, servidores de red y proxy, Redes estructuradas alámbricas e inalámbricas, Internet, Consultorías y Auditorías en tecnología, Outsourcing Empresarial, Desarrollo portales Web y hosting, Soluciones WiFi

Prioridad Media: Son aquellos incidentes relacionados con: Problemas de comunicaciones, fallas que afecten el 60% de producción de la compañía y que no puedan ser de manera proactiva solucionados con otra maquina temporalmente. Estos incidentes se relacionan con problemas operativos donde se vean afectadas las comunicaciones, redes de datos, servidores de red y/o el 50% de los equipos de tecnología de la compañía. Esta prioridad se atenderá en un lapso no mayor a 8 Horas hábiles (sujeto a negociación con el cliente).

Prioridad Alta o Crítica: Son aquellos incidentes en los cuales se ve afectada tecnológicamente el 90% de producción del cliente, tales como: Daños en servidores o Equipos principales (Servidores de Bases de Datos, Servidores Proxy, Servidores de impresión, Equipos donde se realicen transacciones electrónicas como Visa y Master Card, equipos que posean certificados de seguridad y equipos de los cuales dependa la red y el funcionamiento operativo del cliente). Esta prioridad se atenderá en un lapso no mayor a 4 horas hábiles.

Los ticket que sean abiertos con una prioridad no debida, serán calificados y bajados de categoría si el Ingeniero que recibe el ticket lo considera; si el cliente considera que el servicio no es de la prioridad dada por nuestro personal, puede realizar los cambios de prioridad que crea pertinentes, pero, si el ticket es cambiado a una prioridad Critica o Media y el Ingeniero de Soporte que atiende el servicio considera que no lo es (se realiza un informe a Gerencia), el ticket tendrá un costo adicional por rápido desplazamiento del personal (Sujeto a negociación con el cliente).

INSTRUCCIONES DE ACCESO Y DILIGENCIAMIENTO

Paso 1. Para abrir un ticket de servicio se debe ingresar a <http://www.doctormipc.com/helpdesk>, al ingresar, aparecerá en la ventana del explorador de Internet la pantalla inicial donde se debe abrir el ticket de soporte, aquí se debe colocar el puntero del mouse sobre el Link: [Enviar un ticket de soporte](#) y hacer un clic con el botón Izquierdo de Mouse¹

Grafica 1

Help Desk DoctorMiPC.com > Sistema E-ticket soporte

Sistema E-ticket soporte

Crear un nuevo ticket

[Enviar un ticket de soporte](#)

Ver tickets existentes

Número de ticket:

[¿Olvidó su número de ticket?](#)

¹ En el caso de personas Zurdas, se debe hacer clic con el Botón Derecho si el Mouse se encuentra configurado para Zurdos).



Mantenimiento, Reparación, Venta y Soporte en Equipos de Computo, servidores de red y proxy, Redes estructuradas alámbricas e inalámbricas, Internet, Consultorías y Auditorías en tecnología, Outsourcing Empresarial, Desarrollo portales Web y hosting, Soluciones WiFi

Paso 2. Al realizar la operación anterior, en la ventana del explorador de Internet aparecera una ventana en la cual se llena en formulario donde se deben diligenciar los datos necesarios para abrir el ticket de servicio.

Grafica 2

[Help Desk DoctorMiPC.com](#) > [Sistema E-ticket soporte](#) > Enviar un ticket

Enviar un ticket

Usar el siguiente formulario para enviar un ticket. Sea lo más explícito posible. Los campos requeridos están marcados con *

Nombre: *

E-mail: *

Departamento: *

Prioridad: *

Título: *

Mensaje: *

Adjuntos:

Tipos de archivo aceptados: *.gif, *.jpg, *.jpeg, *.zip, *.rar, *.csv, *.doc, *.txt, *.pdf
Tamaño máximo de los archivos: 512 Kb (0.50 Mb)

Por favor introduzca el número mostrado arriba:

Antes de enviarnos el ticket, por favor asegúrese de lo siguiente

- Toda la información requerida ha sido rellenaada.
- Toda la información es correcta y está libre de errores.

Tenemos:

- 190.158.1.248 grabada su dirección IP:
- grabada la hora de envío en nuestros logs



Mantenimiento, Reparación, Venta y Soporte en Equipos de Computo, servidores de red y proxy, Redes estructuradas alámbricas e inalámbricas, Internet, Consultorías y Auditorías en tecnología, Outsourcing Empresarial, Desarrollo portales Web y hosting, Soluciones WiFi

Los campos marcados con el signo “Asterisco” son campos obligatorios, de no ser diligenciados con datos, el ticket no podrá ser abierto

Paso 3. Se deben diligenciar los datos básicos de identificación del usuario, como el nombre y apellido del usuario al igual que su dirección de e-mail o cuenta de correo electrónico.

Nombre: Nombre y Apellido del usuario que solicita el servicio

E-mail: Dirección de correo electrónico valida, ej; abcdef1234@hotmail.com

Enviar un ticket

Usar el siguiente formulario para enviar un ticket. Sea lo más explícito posible. Los campos requeridos están marcados con *

Nombre: *

E-mail: *

Paso 4. En el campo departamento, debe seleccionar el nombre de su Compañía, en el caso de que su compañía no este en la lista por favor enviar un email a sophorte@doctormipc.com indicando el Nombre de la compañía, NIT y teléfonos para agregarla a la base de datos, si lo desea puede seleccionar Clientes no registrados, pero debe indicar sus datos de contacto como dirección, teléfono y nombre de contacto en el paso 7.

Departamento: *

Paso 5. Se debe seleccionar la prioridad del incidente. *Leer indicaciones de prioridades al inicio de este manual.*

Prioridad: *

Paso 6. En el campo Título, se debe colocar una pequeña y breve descripción del incidente, al igual que el nombre de la maquina, el nombre de la maquina es necesario para la atención del incidente, en el caso de los clientes registrados todos los elementos están marcados con un nombre, el cual se encuentra pegado en una etiqueta en la CPU o en la pantalla, en el caso de no tener el nombre del equipo, favor indicar ubicación. Si el campo de titulo no contiene el nombre del equipo o ubicación, el ticket no será aceptado. Ej; Pedro Perez – Equipo10 ó Pedro Perez – Contabilidad Calle 100

Título: *

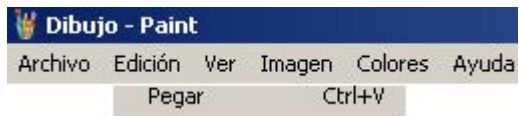
Paso 7. En el campo mensaje se debe hacer la descripción total del problema que se presenta, indicando todo lo relacionado con el incidente y/o la necesidad que el usuario tenga; en este campo se puede especificar todos los datos que el usuario considere pertinentes, al igual, el usuario puede escribir

Calle 27 No 32a-60 Piso 2 - EMail: sophorte@doctormipc.com - Telefono: 3108095884
Skype: aebuitrago - Messenger: [sophorte@doctormipc.com](https://www.messenger.com/profile/sophorte@doctormipc.com)



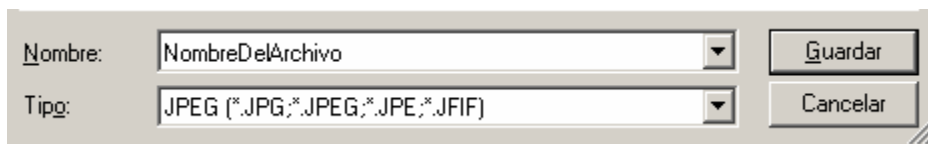
Mantenimiento, Reparación, Venta y Soporte en Equipos de Computo, servidores de red y proxy, Redes estructuradas alámbricas e inalámbricas, Internet, Consultorías y Auditorías en tecnología, Outsourcing Empresarial, Desarrollo portales Web y hosting, Soluciones WiFi

Dentro del programa Paint, seleccionamos edición y luego pegar.



Después de realizar esta operación, dentro del programa Paint aparecerá el contenido que capturamos en la pantalla, podemos modificar o seleccionar solo una parte de la pantalla, editarla y grabarla para ser enviada por el sistema.

La pantalla capturada dentro del programa Paint, debe ser guardada con un nombre de fácil recordación y en formato jpeg o jpg para que pueda ser insertada dentro del ticket, para guardar la imagen se debe seleccionar Archivo, luego guardar como y en Tipo (se encuentra en la parte inferior de la venta que se abrió después de dar clic a Guardar Como), seleccionamos JPEG (*.JPG,*.JPEG,*.JPE,*.JFIF), y hacemos clic en el botón Guardar. ***Se debe tener en cuenta la ubicación donde se guarda el archivo***



Paso 9. En este paso, por normas de seguridad, el usuario debe colocar dentro del campo “Por Favor introduzca el número mostrado arriba:” el numero que se encuentra en la caja, por lo regular esta compuesto siempre de 5 dígitos numéricos, este paso es obligatorio ya que el sistema tiene que comprobar que es una persona dotada de razonamiento la que se encuentra frente al teclado, esto con el fin de evitar Tickets creados por maquinas automatizadas.

8 7 9 1 2

Por favor introduzca el número mostrado arriba:

Antes de enviarnos el ticket, por favor asegúrese de lo siguiente

- Toda la información requerida ha sido rellenaada.
- Toda la información es correcta y está libre de errores.

Tenemos:

- 190.158.1.248 grabada su dirección IP:
- grabada la hora de envío en nuestros logs



Mantenimiento, Reparación, Venta y Soporte en Equipos de Computo, servidores de red y proxy, Redes estructuradas alámbricas e inalámbricas, Internet, Consultorías y Auditorías en tecnología, Outsourcing Empresarial, Desarrollo portales Web y hosting, Soluciones WiFi

Paso 10. Después de que se ha diligenciado correctamente el formulario y que el usuario este a plena satisfacción de lo escrito, seleccionamos el botón Enviar Ticket. Esto hará que el sistema asigne el código y envíe una copia al usuario del ticket abierto, por lo cual confirmara en una ventana el Código y la opción de ver el ticket abierto.



Usted puede ver el ticket que se abrió seleccionando el enlace [Ver su ticket](#).

Preguntas Frecuentes

P: ¿Cuales son los horarios en los que se prestan los servicios?

R: *Los horarios de atención de los servicios es de Lunes a Viernes de 8:30 a 12:30m y de 13:30 a 17:30pm y los sábados de 9:00 a 12:00.*

P: ¿He olvidado mi numero de Ticket, como puedo hacer para recuperarlo?

R: *En el caso de que haya olvidado su numero de ticket existen 2 opciones, una es buscando en el correo electrónico el ultimo ticket recibido, ó, puede hacerlo ingresando a la pagina <http://www.doctormipc.com/helpdesk>, luego de eso debemos seleccionar el enlace [¿Olvido su numero de ticket?](#), luego debemos colocar en el campo la dirección de correo electrónico desde la cual se envió la petición de servicio, luego hacemos clic en el botón: **Enviarme mis números de ticket**.*

Crear un nuevo ticket
[Enviar un ticket de soporte](#)

Ver tickets existentes

Número de ticket:

[¿Olvidó su número de ticket?](#)

Por favor introduzca su dirección de email y sus números de ticket le serán enviados:

Calle 27 No 32a-60 Piso 2 - EMail: soporte@doctormipc.com - Telefono: 3108095884
Skype: [aebuitrago](#) - Messenger: [soporte@doctormipc.com](https://www.messenger.com/profile/soporte@doctormipc.com)



Mantenimiento, Reparación, Venta y Soporte en Equipos de Computo, servidores de red y proxy, Redes estructuradas alámbricas e inalámbricas, Internet, Consultorías y Auditorías en tecnología, Outsourcing Empresarial, Desarrollo portales Web y hosting, Soluciones WiFi

P: ¿Si mi equipo no funciona, como puedo abrir el ticket?

R: El ticket se puede abrir desde cualquier computador que tenga acceso a Internet.

P: ¿Cuales son los horarios en los que se prestan los servicios?

R: Los horarios de atención de los servicios es de Lunes a Viernes de 8:30 a 12:30m y de 13:30 a 17:30pm y los sábados de 9:00 a 12:00.

Si usted tiene alguna pregunta o sugerencia, por favor escríbala a soporte@doctormipc.com y será publicada en este manual.