



**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE
SOPORTE TÉCNICO**

V2.1

Introducción

La atención al cliente es nuestra mayor prioridad por lo que implementamos los sistemas necesarios para brindarle un soporte técnico de alto nivel. El presente documento le ayudará a utilizar nuestra web de soporte técnico para reportar incidencias, realizar consultas, solicitar cambios o hacer nuevas configuraciones. Tendrá además la posibilidad de verificar el historial de sus tickets e interactuar de manera dinámica con los mismos.

Se detalla como punto muy importante el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) con el que se categorizan los tickets, indicando tiempos de respuesta y señalando además el servicio de atención telefónica con nuestra mesa de ayuda.

Consideraciones a tener en cuenta

A la hora de crear un ticket nuevo este debe cumplir las siguientes características:

- ❖ A cada incidente le corresponde un ticket. Es decir, si usted tiene varios incidentes debe generar un ticket por cada uno de ellos
- ❖ El usuario que crea el ticket debe coincidir con el ordenador a revisar.

De lo contrario procederemos a neutralizar su ticket.

1. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

El Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) o **Service Level Agreement (SLA)** refiere al tiempo de respuesta por las distintas situaciones que involucren una intervención de soporte técnico sobre el sistema de informática, telefonía y seguridad para clientes que cuentan con un abono de soporte acordado con nuestra empresa.

La atención y soporte técnico se brindará exclusivamente bajo la plataforma de gestión web <http://cliente.c-team.com.ar>, en la cual el cliente podrá ver y participar de manera dinámica. El horario de atención será de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hs.

2. Ingresar por primera vez al sistema de tickets

Deberá ingresar a la página web <http://cliente.c-team.com.ar> y una vez en ella, iniciar la sesión.



- En la siguiente pantalla deberá completar los datos de ingreso correspondientes a su ordenador, siendo el usuario y contraseña el nombre de su PC (El mismo se encuentra etiquetado en el frente de su máquina) .



- Una vez que se encuentre dentro de la interfaz será dirigido a la siguiente pantalla.

En el menú superior encontrará los siguientes botones:

- ❖ **Crear Ticket:** desde aquí podrá crear un ticket nuevo.
- ❖ **Ver estado de su Ticket:** podrá realizar el seguimiento de todos sus tickets.
- ❖ **Cerrar Sesión:** deberá usar este botón cuando desee cambiar de usuario o cerrar sesión.
- ❖ **Perfil:** aquí podrá ver y/o modificar la información de su perfil

NOTA IMPORTANTE: Si es la primera vez que ingresa al sistema de Tickets deberá completar los datos personales de su cuenta. Ej.: Mail - Número de teléfono - Nombre y apellido - interno - etc.



En la esquina superior derecha, debajo del menú superior, podrá visualizar tres cajas; por las cuales se le dará la posibilidad de ingresar valores para realizar una búsqueda de uno o varios tickets en particular:

- ❖ **Buscar:** Aquí podrá ingresar el número o el asunto del ticket a buscar, y también utilizar el comodín de búsqueda "%", de acuerdo a sus necesidades
- ❖ **Desde:** Aquí deberá hacer un clic e inmediatamente se le desplegará un calendario, para que seleccione la fecha en la cual desee comenzar la búsqueda.
- ❖ **Hasta:** Aquí solo debe seleccionar la fecha de finalización de la búsqueda

Nota: Si desea borrar las fechas que ingreso debe realizar doble clic en alguno de los dos campos ("Desde" o "Hasta").

Debajo del menú superior también podrá encontrar un submenú, el cual le servirá para navegar por sus tickets relocalizados.

Los tickets estarán clasificados en:

- ❖ **Abiertos**
- ❖ **Solucionados**
- ❖ **Cerrados**

3. Realizar tickets

3.1. Realizar un ticket por la WEB

Para realizar un ticket tendrá que hacer clic en el botón "Crear ticket", este se encuentra en el menú superior.

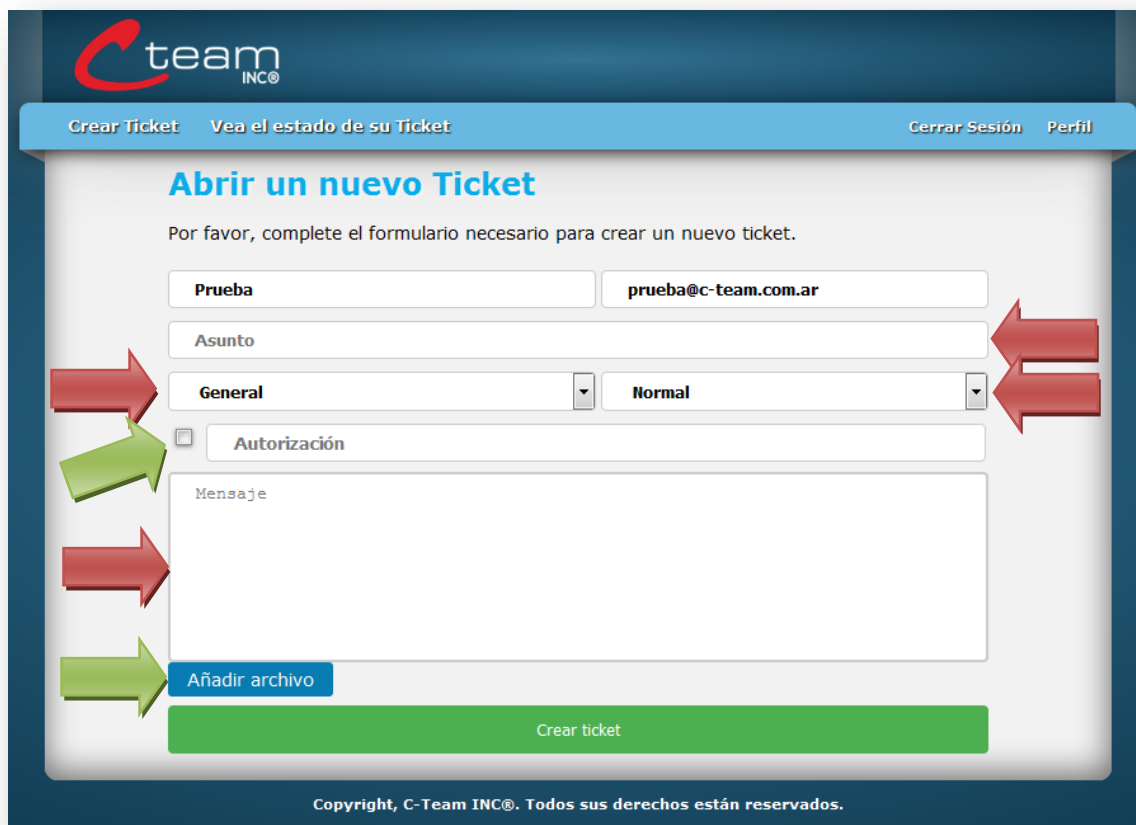
NOTA IMPORTANTE: Si usted no completo los datos correspondientes de su perfil no podrá realizar un ticket. Y será re- direccionado a la ventana de su perfil.

En la siguiente ventana debe completar los campos indicados:

-Las flechas rojas indican los campos obligatorios y las flechas verdes los campos opcionales-

- ❖ Al habilitar la casilla de "autorización" se deberá escribir el mail del superior encargado del sector, siempre que Ud. necesite permisos para:

- ingresar a un sector restringido de su PC
- realizar compras



team INC

Crear Ticket Vea el estado de su Ticket Cerrar Sesión Perfil

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el formulario necesario para crear un nuevo ticket.

Prueba prueba@c-team.com.ar

Asunto

General Normal

Autorización

Mensaje

Añadir archivo

Crear ticket

Copyright, C-Team INC®. Todos sus derechos están reservados.

- ❖ El botón "Añadir archivo", se utiliza para seleccionar la cantidad de archivos que desea enviar. Para ello haga clic en "Añadir archivos" tantas veces como archivos desea adjuntar; finalmente haga clic en "Examinar", e inmediatamente se le abrirá una ventana en donde podrá seleccionar el archivo.



Copyright © Team INC®. Todos sus derechos están reservados.

Finalmente presione en el botón "Crear ticket", el cual se encuentra al final de la pagina.

3.2 Realizar ticket por mail

Para realizar un nuevo ticket por mail debe seguir los siguientes pasos:

- Abra su gestor de E-mail
- En el lugar del E-mail destinatario escriba "***tickets@c-team.com.ar***"
- El asunto incondicionalmente debe iniciar con "***#nuevo***", seguido de el asunto del ticket
- Redacte el mensaje del ticket siendo lo más específico y concreto posible.
- Envíe el E-mail.

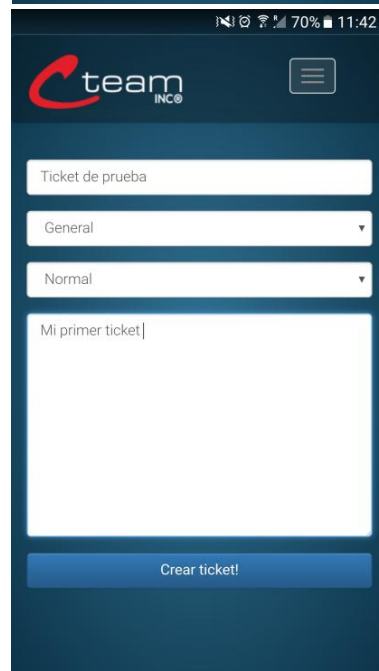
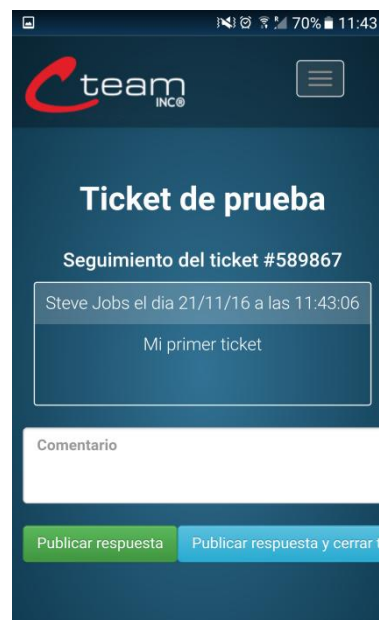
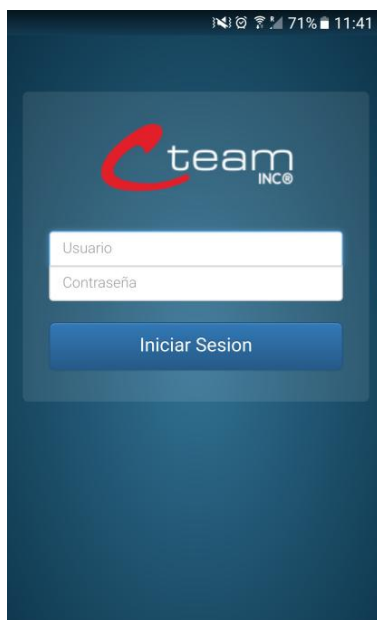
Nota: se debe haber ingresado previamente al portal web y tener el perfil completo.

3.2 Realizar ticket por APP

Si posee un Smartphone que tenga Android puede descargar la aplicación desde Google Play. El nombre de la aplicación es "Soporte C-Team Inc.". Esta versión es limitada ya que se debe utilizar en caso de emergencia.

Las funciones que posee esta opción es:

- Crear ticket
- Ver ticket
- Comentar y cerrar ticket



4. Realizar el seguimiento de los tickets

Para realizar el seguimiento de los tickets que ha realizado, debe hacer clic en el botón "Ver estado de su ticket". Desde allí podrá navegar por las pestañas que categorizan al estado del ticket. Si decide esperar, esta página se actualizará automáticamente para que pueda ver los cambios de estados.

4.1. Explorar, Modificar o ver ticket realizado

Para realizar alguna de estas acciones deberá identificar el ticket a modificar y luego a presionar sobre el mismo.

team INC®

Crear Ticket Vea el estado de su Ticket Cerrar Sesión Perfil

Ticket's realizados

Abiertos (1) Solucionados (0) Cerrados (0)

Buscar

Desde Hasta

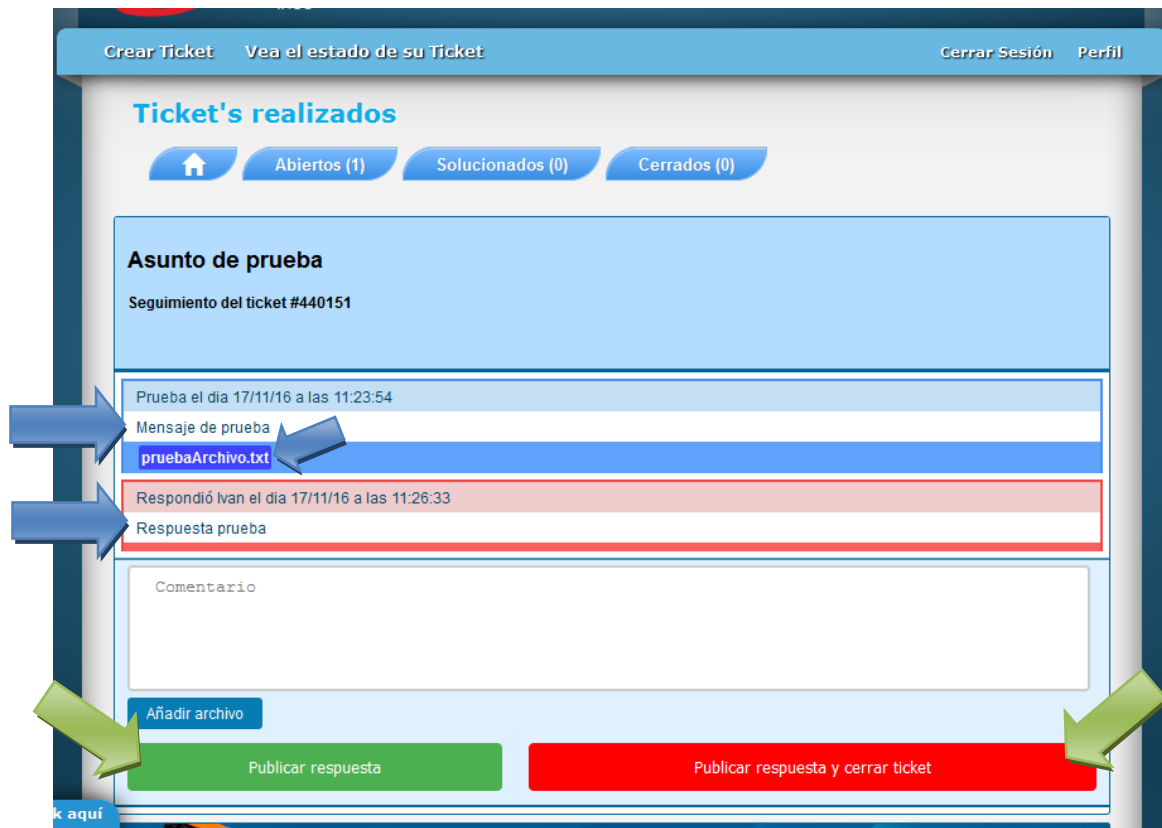
Número	Prioridad	Asunto	Fecha	Estado
440151	Normal	Asunto de prueba	2016-11-17 11:26:33	Sin leer

Cantidad de Ticket's encontrados: 1

No olvide pedir su Toner!
Descuentos especiales realizando un ticket

Copyright, C-Team INC®. Todos sus derechos están reservados.

Cuando ingresa a un ticket es importante reconocer los siguientes elementos:



- ❖ Los comentarios en color azul le pertenecen a usted.
- ❖ Los comentarios en color rojo son emitidos por administradores y/o técnicos.
- ❖ Los adjuntos introducidos en los comentarios son mostrados en la parte inferior del recuadro que contiene a dicha respuesta.
- ❖ Usted podrá agregar información en el ticket, de el mismo modo que al momento de crear un nuevo ticket, con la diferencia que en esta instancia le figuraran dos botones nuevos:
 - **Publicar respuesta:** Al hacer clic en este botón simplemente enviara su comentario y/o respuesta.
 - **Publicar respuesta y cerrar ticket:** Este botón tiene la particularidad que al presionarlo además de enviar su respuesta, cambia el estado del ticket de "abierto" a "cerrado y solucionado". Es decir, usted podrá dar por concluido la circunstancia que refiere al ticket.