



## Como utilizar el sistema de Tickets

<b>Code:</b>	IT-P-01
<b>Version:</b>	1.0
<b>Date of Version:</b>	03/06/2024
<b>Created by:</b>	Raúl Orellana
<b>Approved by:</b>	Jorge Huevo
<b>Confidentiality level:</b>	Confidential
<b>Authorized users:</b>	EMAYA & SEBPO Users

## Version Control

Date	Version	Change/reviewed by	Description of the change/review by
8/12/2022	0.1	Raúl Orellana	Draft
11/4/2022	1.0	Jorge Huevo	Reviewed and Approved

## Contents

Sistema de tickets IT .....	4
Importancia del Sistema de tickets IT: .....	4
El Sistema de ticket es importante para poder llevar un registro adecuado y documentado de los casos y solicitudes que se realicen al departamento de IT. ....	4
Objetivos.....	4
For General Employees: .....	5

# Sistema de tickets IT

## Importancia del Sistema de tickets IT:

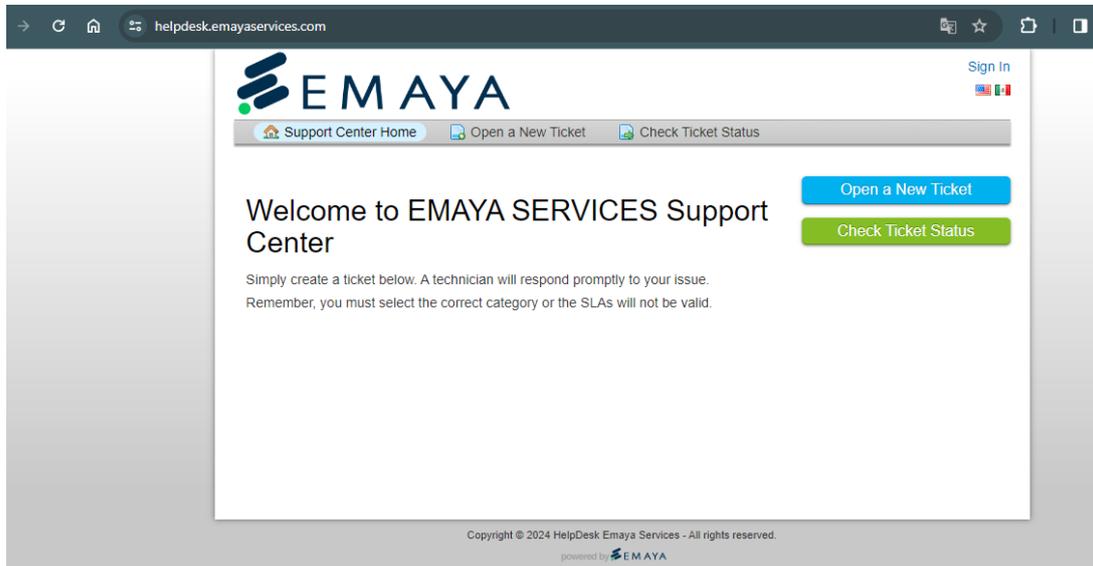
El Sistema de ticket es importante para poder llevar un registro adecuado y documentado de los casos y solicitudes que se realicen al departamento de IT.

## Objetivos

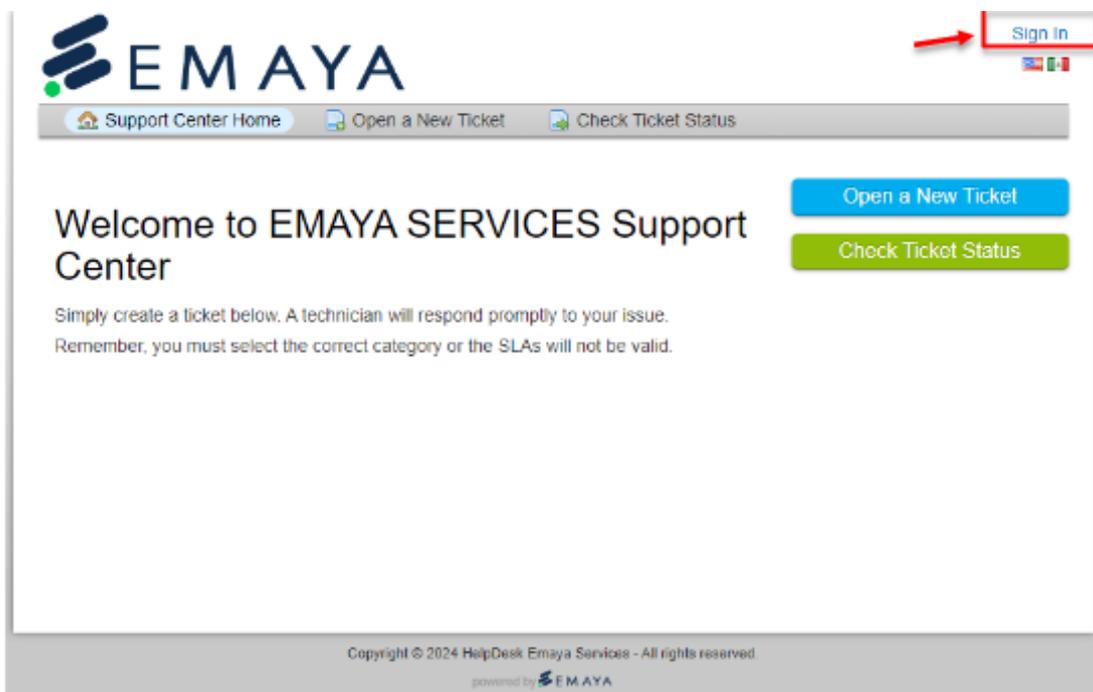
1. Tener un registro adecuado de las solicitudes o casos solicitados a IT.
2. Que el usuario cuente con una herramienta para respaldar sus solicitudes.
3. Contar con un canal adecuado para las solicitudes del departamento IT.
4. Fomentar la colaboración entre los equipos de soporte y otros departamentos mediante la asignación adecuada de tickets y la comunicación efectiva.
5. Utilizar de manera eficiente los recursos de soporte disponibles para maximizar la productividad y minimizar los tiempos de inactividad.

## Para uso General:

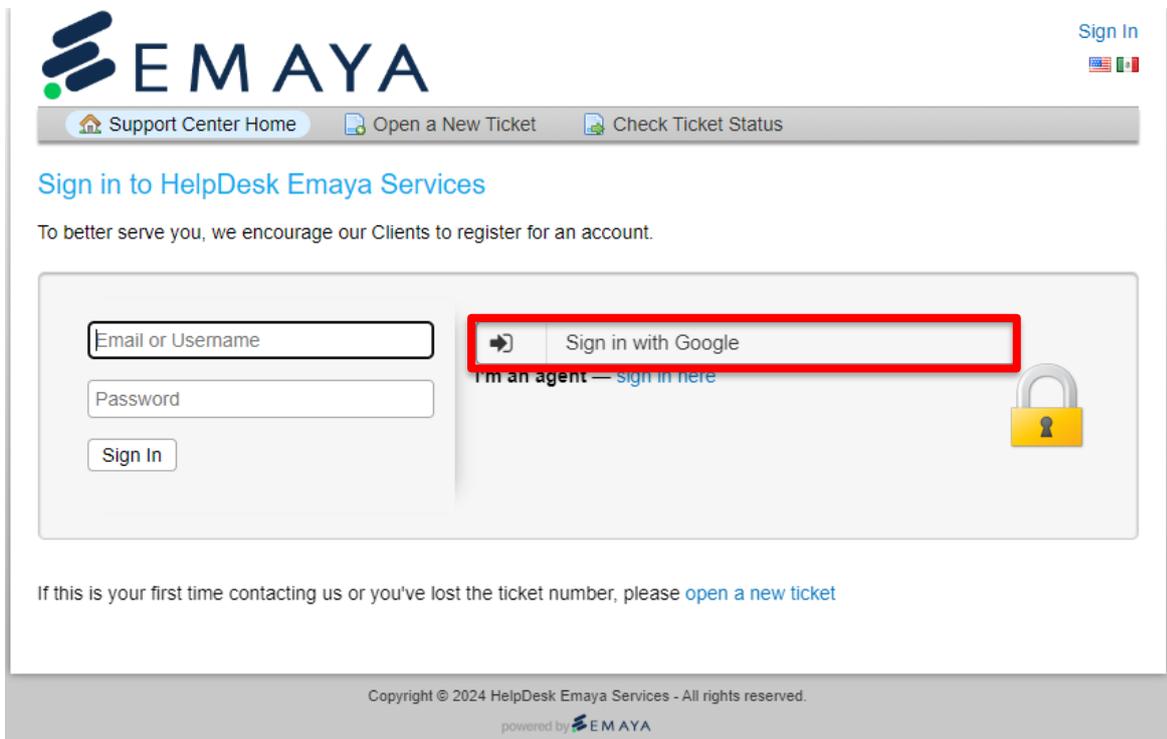
1. Ingresa desde tu navegador y en la barra de dirección puedes acceder directamente con la dirección [helpdesk.emayaservices.com](https://helpdesk.emayaservices.com) y sigue los siguientes pasos:



2. Para ingresar un ticket en este portal, lo primero que debes hacer es hacer clic en "**Sign In**".



- Después de hacer clic en "**Sign in**", observamos una ventana de inicio de sesión como la siguiente. Para acceder, simplemente debemos hacer clic en "**Sign in with Google**", y así estaremos dentro del portal de tickets IT de Emaya Services.



The screenshot shows the Emaya Services Sign In page. At the top left is the Emaya logo. To the right, there is a "Sign In" link with flags for the USA and Mexico. Below the logo is a navigation bar with three items: "Support Center Home", "Open a New Ticket", and "Check Ticket Status". The main heading is "Sign in to HelpDesk Emaya Services". Below this, a message states: "To better serve you, we encourage our Clients to register for an account." The sign-in form contains three input fields: "Email or Username", "Password", and a "Sign In" button. To the right of the form is a "Sign in with Google" button, which is highlighted with a red rectangle. Below the Google button is a link that says "I'm an agent — sign in here". A yellow padlock icon is positioned to the right of the form. At the bottom of the form area, there is a message: "If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)". The footer contains the copyright notice: "Copyright © 2024 HelpDesk Emaya Services - All rights reserved." and "powered by EMAYA".



The screenshot shows the Emaya Services Support Center dashboard. At the top left is the Emaya logo. To the right, the user's name "Raul Orellana" is displayed along with links for "Profile", "Tickets (2)", and "Sign Out". Below the logo is a navigation bar with three items: "Support Center Home", "Open a New Ticket", and "Tickets (2)". The main heading is "Welcome to EMAYA SERVICES Support Center". To the right of the heading are two buttons: "Open a New Ticket" (blue) and "Check Ticket Status" (green). Below the heading, there is a message: "Simply create a ticket below. A technician will respond promptly to your issue. Remember, you must select the correct category or the SLAs will not be valid." The footer contains the copyright notice: "Copyright © 2024 HelpDesk Emaya Services - All rights reserved." and "powered by EMAYA".

4. Para poder ingresar un ticket simplemente dar clic en "**Open a New Ticket**".



EMAYA

Raul Orellana | Profile | Tickets (2) - Sign Out

Support Center Home Open a New Ticket Tickets (2)

Welcome to EMAYA SERVICES Support Center

Open a New Ticket

Check Ticket Status

Simply create a ticket below. A technician will respond promptly to your issue.  
Remember, you must select the correct category or the SLAs will not be valid.

Copyright © 2024 HelpDesk Emaya Services - All rights reserved.  
powered by EMAYA

5. Una vez que hayamos hecho clic en "Open a New Ticket", veremos la ventana para ingresar un ticket. Dentro de este apartado, tendremos como opciones de "Help Topic" las siguientes:

- EMAYA-ISSUES
- EMAYA-REQUEST
- SEBPO-ISSUES
- SEBPO-REQUEST

Nota: Hemos organizado cada opción para que se ajuste a los diferentes tipos de solicitudes que puedas tener. Por ejemplo:

[Support Center Home](#) [Open a New Ticket](#) [Tickets \(2\)](#)

## Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Email: rorellana@emayaservices.com  
Client: Raul Orellana

### Help Topic

EMAYA - ISSUES \*

### Ticket Details

Please Describe Your Ticket

#### EMAYA - ISSUES \*

Computer Issues (Computer Slowness) ▾

#### Your Department \*

EMAYA ▾

#### Summary \*

Problemas de lentitud en equipo EMAY-123

<> ¶ A Aa B / U ↺ ☰ 📎 📺 ☰ 🔗 —

Equipo EMAY-123 se encuentra con lentitud, se ha realizado reinicio de equipo pero continua con el problema|

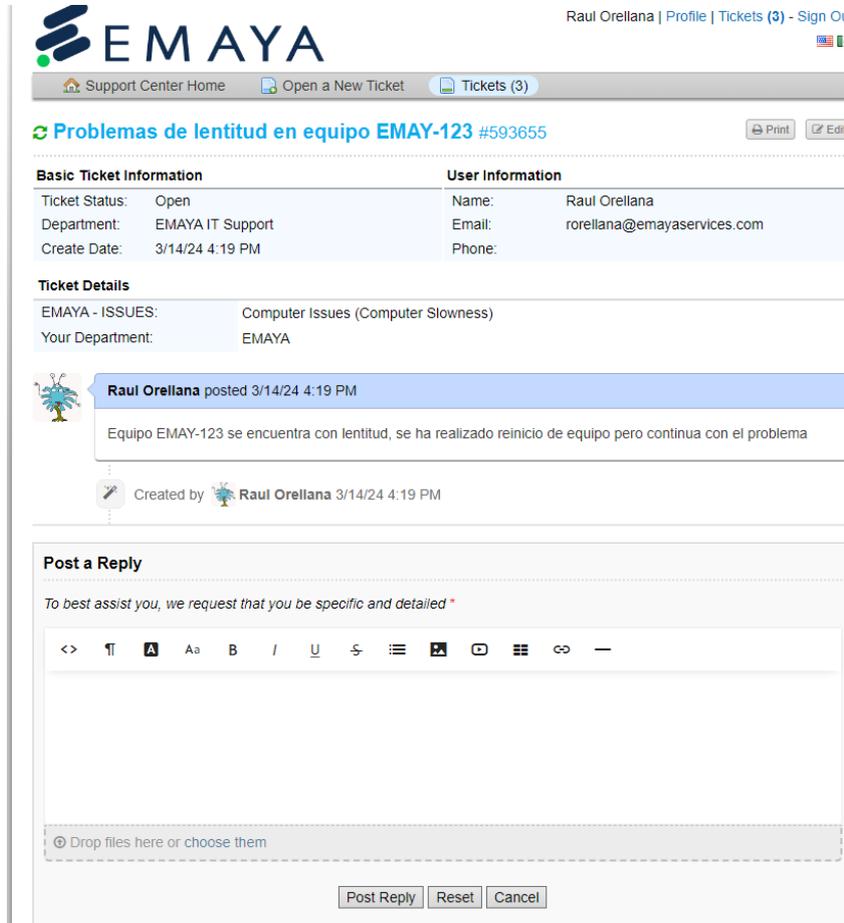
unsaved

📎 Drop files here or choose them

[Create Ticket](#) [Reset](#) [Cancel](#)

Una vez que hayamos detallado el ticket y seleccionado las opciones correctas, simplemente debemos hacer clic en "Create Ticket".

- Luego de haber ingresado el ticket, recibirás los detalles de tu ticket. Este será recibido por el equipo de IT y a través de esta ventana también podrás dar y recibir actualizaciones sobre tu ticket.



The screenshot displays the EMAYA support center interface. At the top, the user is identified as 'Raul Orellana' with options for 'Profile', 'Tickets (3)', and 'Sign Out'. The main navigation bar includes 'Support Center Home', 'Open a New Ticket', and 'Tickets (3)'. The current ticket is titled 'Problemas de lentitud en equipo EMAY-123 #593655' and includes 'Print' and 'Edit' buttons.

Basic Ticket Information		User Information	
Ticket Status:	Open	Name:	Raul Orellana
Department:	EMAYA IT Support	Email:	rorellana@emayaservices.com
Create Date:	3/14/24 4:19 PM	Phone:	

**Ticket Details**

EMAYA - ISSUES: Computer Issues (Computer Slowness)  
Your Department: EMAYA

**Activity Log:** Raul Orellana posted 3/14/24 4:19 PM  
Equipo EMAY-123 se encuentra con lentitud, se ha realizado reinicio de equipo pero continua con el problema

Created by Raul Orellana 3/14/24 4:19 PM

**Post a Reply**

To best assist you, we request that you be specific and detailed \*

Rich text editor toolbar: <> | Bold | Italic | Underline | Link | Image | Video | List | Unlink | Clear

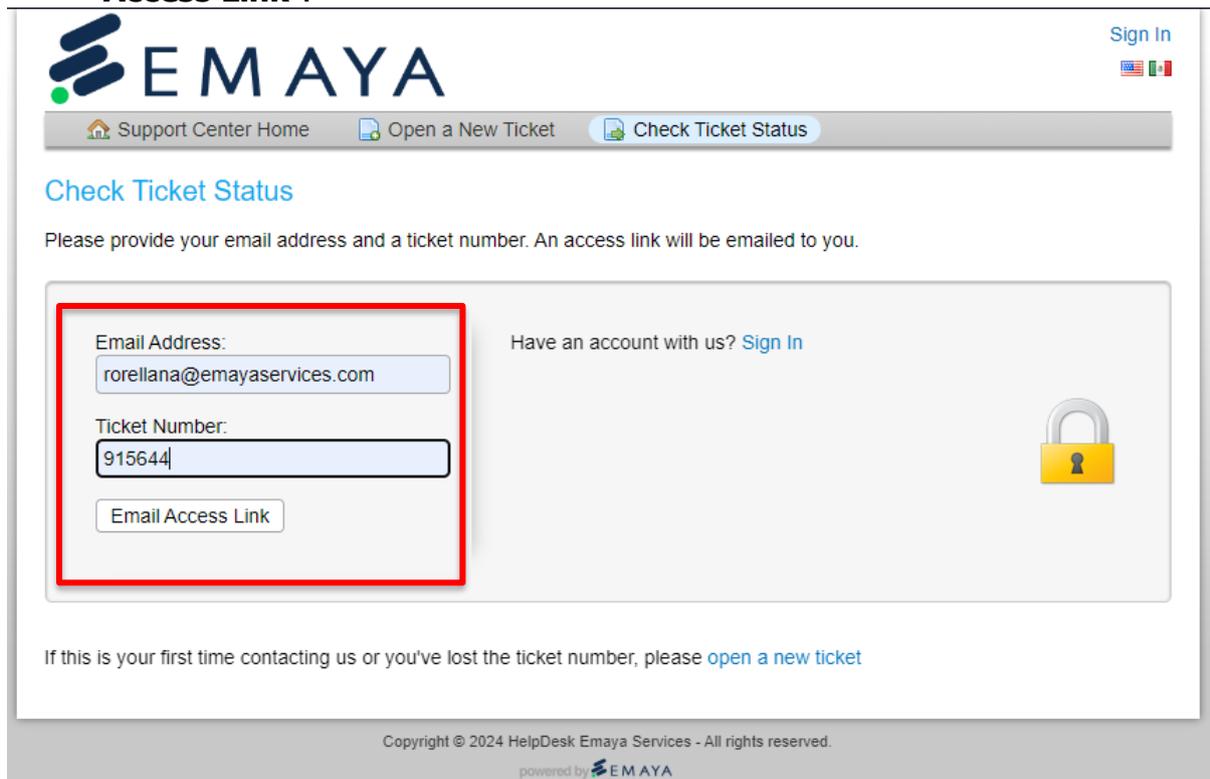
Drop files here or choose them

Buttons: Post Reply | Reset | Cancel

- Para revisar los tickets abiertos, tenemos que utilizar la opcion de **“Check Ticket Status”**



8. Se abrirá una ventana en la que vamos a ingresar nuestro **correo electrónico** y nuestro **número de ticket**. Por último, damos clic en "**Email Access Link**".



9. Recibiremos un correo electrónico con un link para visualizar nuestros tickets abiertos.



Si tienes algún problema o pregunta, no dudes en pedir ayuda. Puedes hacerlo fácilmente contactándonos via zoom o a nuestro correo [it@emayaservices.com](mailto:it@emayaservices.com), estamos aquí para ayudarte de la mejor manera posible.