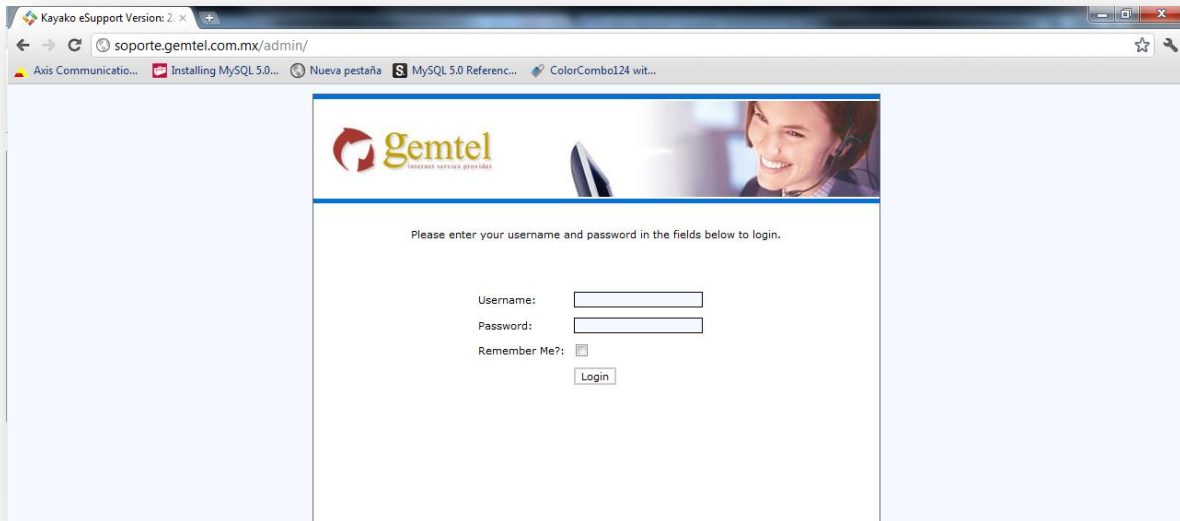


PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE TICKETS EN KAYAKO POR EL PERSONAL DE GEMTEL

El proceso para levantar un ticket nuevo en **KAYAKO** se describe de la siguiente manera:

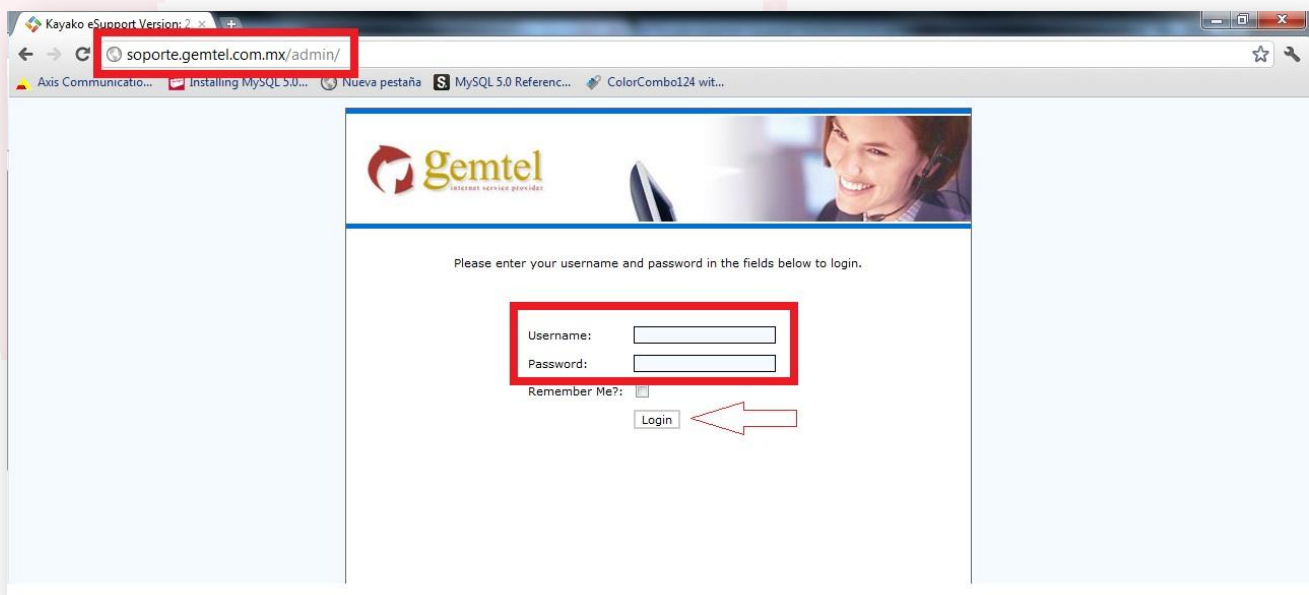
PASO 1

Ingresar a la dirección <http://soporte.gemtel.com.mx/admin>



Paso 2:

Es importante confirmar la dirección e ingresar como usuario de **KAYAKO** para la generación de tickets. El modo de acceso se describe en la siguiente imagen:



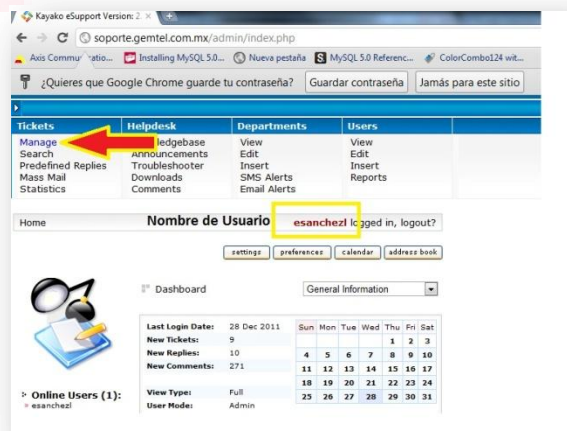
Paso 3:

Después de colocar usuario y contraseña dar click en login y mantener la opción de “REMEMBER ME?” deshabilitada por cuestiones de seguridad.



Paso 4:

Al momento de ingresar deberemos dar click en la opción “MANAGE” ubicada en la esquina superior izquierda, tal y como se muestra en la imagen, también podemos ubicar más opciones que no se describirán en este manual. Es importante que nuestro nombre de usuario corresponda.



**** EN CASO DE QUE NOS APAREZCA “RECORDAR CONTRASEÑA POR PARTE DE NUESTRO NAVEGADOR, SE RECOMIENDA SEA SELECCIONADA LA OPCIÓN “NUNCA PARA ESTE SITIO” O LA OPCIÓN QUE NOS INDIQUE QUE NO SE DESEA RECORDAR LA CONTRASEÑA.**

Paso 5

Seleccionaremos la opción “NEW TICKET”.



Paso 6:

Se deberán llenar los campos solicitados:

- Client Email: Correo del cliente.
- Subject: Asunto relacionado al problema o petición.
- Issue Summary: Descripción del problema, petición o pruebas realizadas.
- Properties: Al ser un ticket nuevo se sugiere dejar como OPENED.
- Departament: Se seleccionará departamento en el cual se desea que el ticket sea abierto o enviado en una primera instancia. P.E. Si quiero que el ticket se abra en el departamento de ABC se seleccionará ese departamento, en caso de que quiera que se quede en la queue (lista de tickets asignada en **kayako**) del que lo abre, se seleccionará el departamento propio. P.E. si Adquisiciones lo quiere abrir y que el ticket se quede en Adquisiciones, se deberá seleccionar Adquisiciones.
- Teléfono: Teléfonos de contacto del cliente o solicitante.
- Send: Al concluir de llenar el ticket y verificar que esté bien realizado se dará click en SEND para terminar el proceso.

Kayako eSupport Version: 2 x

soporte.gemtel.com.mx/admin/index.php?_a=maintickets&_m=create&back=list

Axis Communicatio... Installing MySQL 5.0... Nueva pestaña MySQL 5.0 Referenc... ColorCombo124 wit...

Manage Search Predefined Statistics Mass Mail

Home » Manage » Create Ticket esanchezI logged in, logout

settings preferences calendar address bo

Go Back

Create Ticket

Predefined: -- Predefined Replies --

Client Email:

Subject: **DEPARTAMENTO, INCIDENTE, LOGIN, OFICINA**

Issue Summary:

Properties:

Status: Opened Closed Placed On Hold

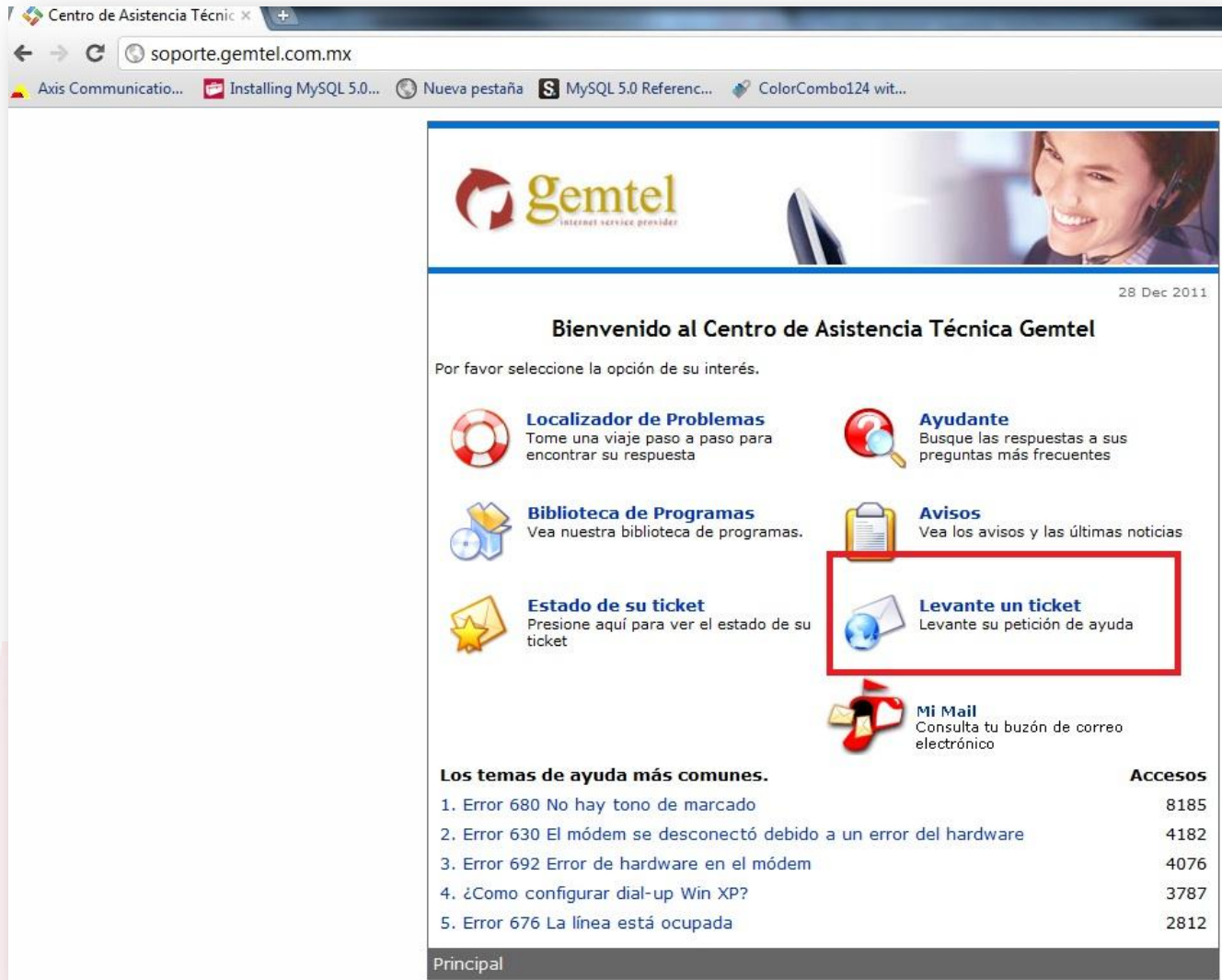
Department:

Teléfono:*

ABC
ABC
Adquisiciones
Adriana Pozos Aguilar
Alarma Fisica
Alejandro Cuellar

Proceso ERRONEO:

NO SE PUEDE LEVANTAR UN TICKET COMO AGENTE DESDE LA SIGUIENTE INTERFAZ:



La interfaz descrita en la imagen anterior no es para AGENTES, funciona para los clientes que desean reportar su servicio de internet.