

INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE ASISTENCIA TECNICA Y REPORTE DE INCONVENIENTES

Con el fin de agilizar el proceso de asistencia técnica, implementamos un proceso para la recepción de solicitudes, notificaciones por parte del cliente y respuesta por parte de jeolsoft. El proceso consiste en obtener la máxima cantidad de detalles posibles por parte del usuario para poder determinar, clasificar, analizar y brindar una solución oportuna.


El procedimiento consta de 3 simples pasos

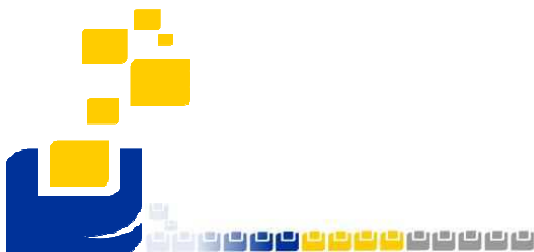
1. Obtención de imagen fotográfica del inconveniente: Cuando se presente algún tipo de inconveniente o duda al interactuar con el aplicativo, antes de cerrar o generar un ticket es de suma importancia, captar una foto de la pantalla del equipo en el que se presenta el inconveniente. Para esto presione una vez el botón.



Nota: La tecla puede estar en español (izq.) o en Ingles (der.)



Después de haber tomado la foto del pantallazo y habiendo completado la información proceda a pegar la foto. Para esto, cree un documento nuevo en “Word u Openoffice” ubica el cursor, presiones la tecla “Ctrl”. sin dejar de presionar esta tecla, presiones la tecla “v”, () o con el mouse de clic con el Botón Derecho del mouse y selecciona la opción “Pegar” como se muestra en la Figura 2.



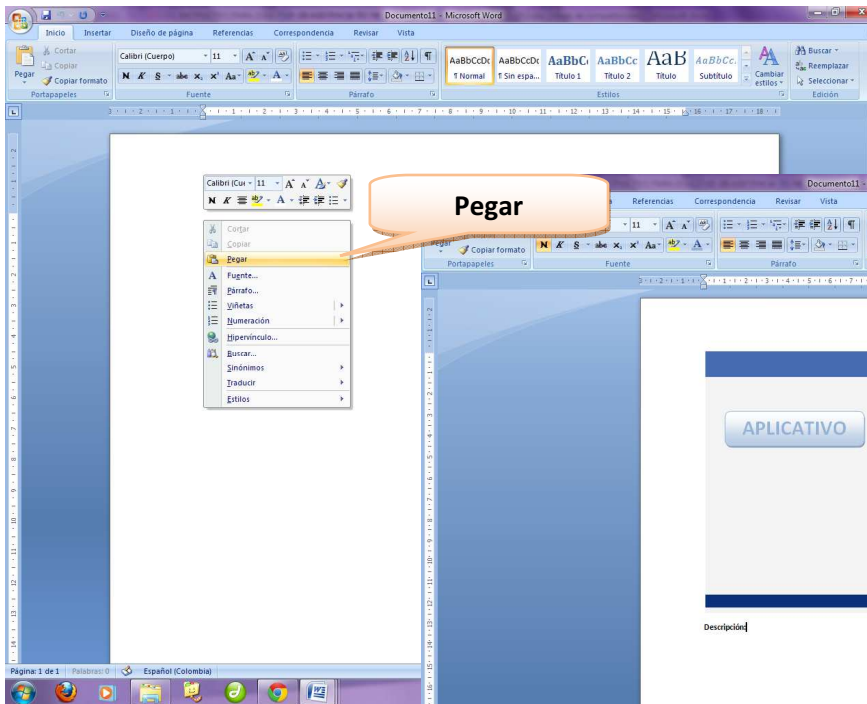


Imagen 2

Pegar

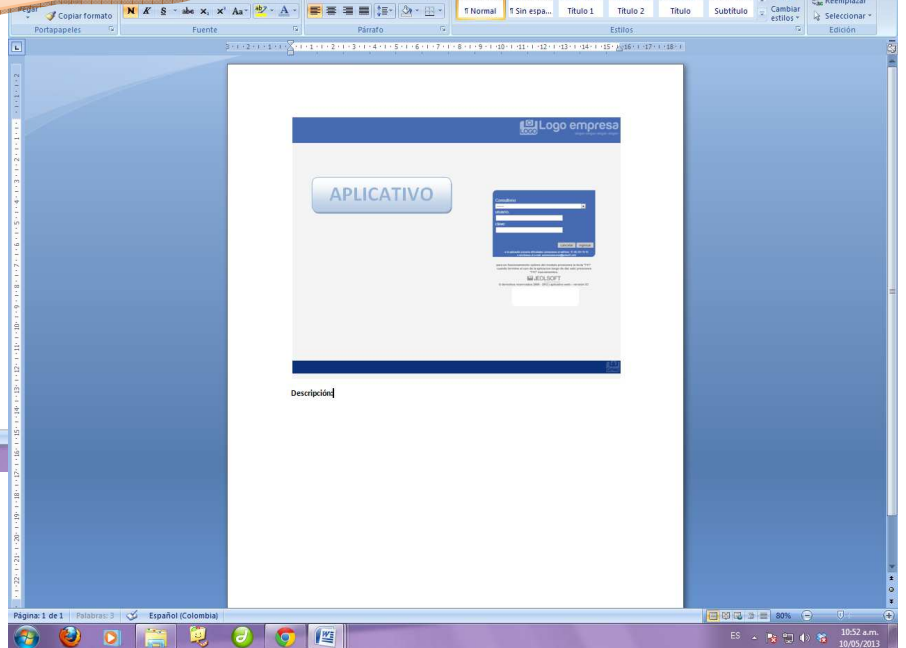
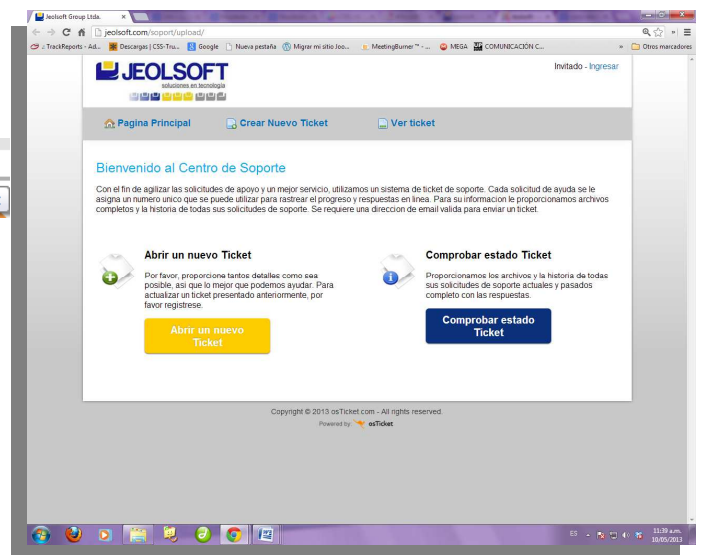


Imagen 3


De esta manera queda agregada la imagen al documento de Word tal como se muestra en la Figura 3., guarde el documento.

2. Ingrese a la página web www.jeolsoft.com: de clic en el botón comunicuémonos y seleccione la opción ticket.



casa matriz
edificio banco ganadero
calle 20 N 6-30 ofi. 1401
pbx: 57 (6) 333 79 15
www.jeolsoft.com
pereira - colombia

3. ingrese al botón “Abrir un nuevo Ticket” Complete toda la información solicitada: Describa ampliamente el proceso que estaba realizando y el inconveniente presentado. adjunte el archivo que ha creado con la imagen. Nota: el documento deber ser con extensión .doc o pdf, presiones el botón “Crear Ticket.”

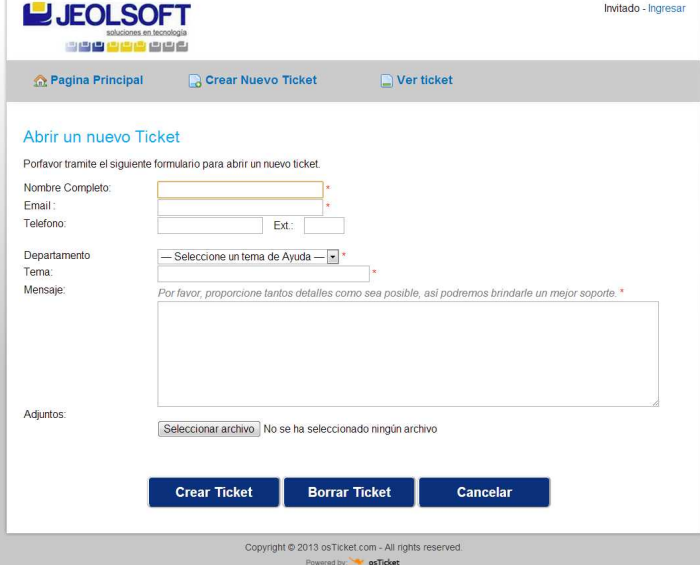


Abrir un nuevo Ticket

Por favor, proporcione tantos detalles como sea posible, así que lo mejor que podemos ayudar. Para actualizar un ticket presentado anteriormente, por favor regístrese.

Abrir un nuevo Ticket

De tener más de un inconveniente, repita el Procedimiento de tomar la foto del Pantallazo, llevarla al reporte en Word y Realice la nueva descripción detalla del Inconveniente.



Invitado - Ingresar

Página Principal | Crear Nuevo Ticket | Ver ticket

Abrir un nuevo Ticket

Por favor tramite el siguiente formulario para abrir un nuevo ticket.

Nombre Completo:

Email:

Telefono: Ext.:

Departamento:

Tema:

Mensaje:

Adjuntos: No se ha seleccionado ningún archivo

Copyright © 2013 osTicket.com - All rights reserved.
Powered by osTicket

Al correo que usted ingrese en este formato llegar un MAIL con la confirmación de la información enviada y el numero de Ticket el cual identificara su proceso, de igual forma en esta plataforma usted podrá revisar el estado de su ticket, o podrá realizar otras consultas.

Clasificación de respuesta según criticidad del caso.

Clasificación	Tiempo de respuesta inicial	Tiempo de solución definitiva
bajo	120 minutos	Según análisis hasta 32 horas
normal	90 minutos	Según análisis hasta 24 horas
urgente	60 minutos	Según análisis hasta 12 horas
crítico	30 minutos	Según análisis hasta 6 horas

Nota: la clasificación será informada por parte de la empresa **Jeolsoft** después de haber estudiado la información enviada.

