

## Como registrar un Ticket

### "Iniciar sesión"



Click en **"Inicie sesión"**

### Ventana Inicio de Sesión



1. Introducir correo electrónico
2. Introducir contraseña
3. Click en el botón **"INICIAR SESION"**



Inicio

Soluciones

Tickets

¿Cómo podemos ayudarte hoy?

Introduce el término de búsqueda aquí...

BUSCAR

+ Nuevo ticket de soporte

Comprobar estado del ticket

Todos los tickets ▾

Ordenado por Fecha de creacion ▾

No tienes ningún ticket en la vista actual.

Click en **"Nuevo ticket de soporte"**

The screenshot shows a web interface for submitting a ticket. At the top, there is a logo for 'Mesa de Ayuda - eGlobalProjects' and a user greeting: 'Bienvenido Miguel Delgado' with links for 'Editar perfil' and 'Salir'. Below this is a navigation bar with 'Inicio', 'Soluciones', and 'Tickets'. The main content area is titled 'Enviar un ticket' and contains several form fields:

- Solicitante \***: Text input with 'migueldelgadop@egp.mx' and a user icon.
- Agregar CC**: A link to add additional email addresses.
- Nombre empresa \***: Text input with 'EGP'.
- Teléfono**: Text input with '55 46339900'.
- Producto \***: Dropdown menu with 'JPFSofit Titano' selected.
- Asunto \***: Text input with 'Prueba'.
- Priority \***: Dropdown menu with 'Baja' selected.
- Grupo que atiende \***: Dropdown menu with 'Desarrollo' selected.
- Descripción \***: Rich text editor with a toolbar (B, I, U, list, link, unlink, image, video) and the text 'Modificar formato de representación gráfica de un CFDI'.

Below the description field is a link '+ Adjuntar archivo'. At the bottom of the form are two buttons: 'Enviar' (dark blue) and 'Cancelar' (light grey).

Llenar los campos con la información solicitada, y marcar la prioridad siguiendo el siguiente criterio:

- Baja – Para ser atendidos en un futuro no inmediato (ejemplo ideas de mejora)
- Medio – Puede esperar
- Alto – Impacta la operación, pero existe una alternativa temporal
- Urgente – La operación está detenida

Click en el botón "**Enviar**"

## Confirmación de ticket enviado

The screenshot displays the 'Mesa de Ayuda - eGlobalProjects' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Soluciones', and 'Tickets' tabs. A user greeting 'Bienvenido Miguel Delgado' and links for 'Editar perfil' and 'Salir' are visible in the top right. Below the navigation bar, a search bar is present with the text '¿Cómo podemos ayudarte hoy?' and a 'BUSCAR' button. To the right of the search bar are two buttons: '+ Nuevo ticket de soporte' and 'Comprobar estado del ticket'. A green notification banner states 'Se creó tu ticket y se te envió una copia por correo electrónico.' Below this, the main content area shows a ticket list with one entry highlighted in a red box. The entry is for ticket '#462 Prueba', created by 'Miguel Delgado' 4 minutes ago, and is currently 'En proceso desde 1 segundo'. To the right of the ticket list is a 'Detalles del ticket' panel containing fields for 'Nombre empresa \*' (EGP), 'Teléfono' (55 46339900), 'Producto \*' (JPFSOFT Titano), 'Status' (En proceso), 'Priority \*' (Baja), and 'Grupo que atiende \*' (Desarrollo). An 'Actualizar' button is located at the bottom of the details panel. The footer of the page includes 'Inicio - Soluciones - Tickets' and a 'Directiva de cookies' link.

Inicio / Lista de tickets

En proceso desde 1 segundo

**#462 Prueba**

Miguel Delgado, informado 4 minutos ago

Modificar formato de representación gráfica de un CFDI

Miguel Delgado

Haz clic aquí para responder a este ticket.

Detalles del ticket

Nombre empresa \*

EGP

Teléfono

55 46339900

Producto \*

JPFSOFT Titano

Status

En proceso

Priority \*

Baja

Grupo que atiende \*

Desarrollo

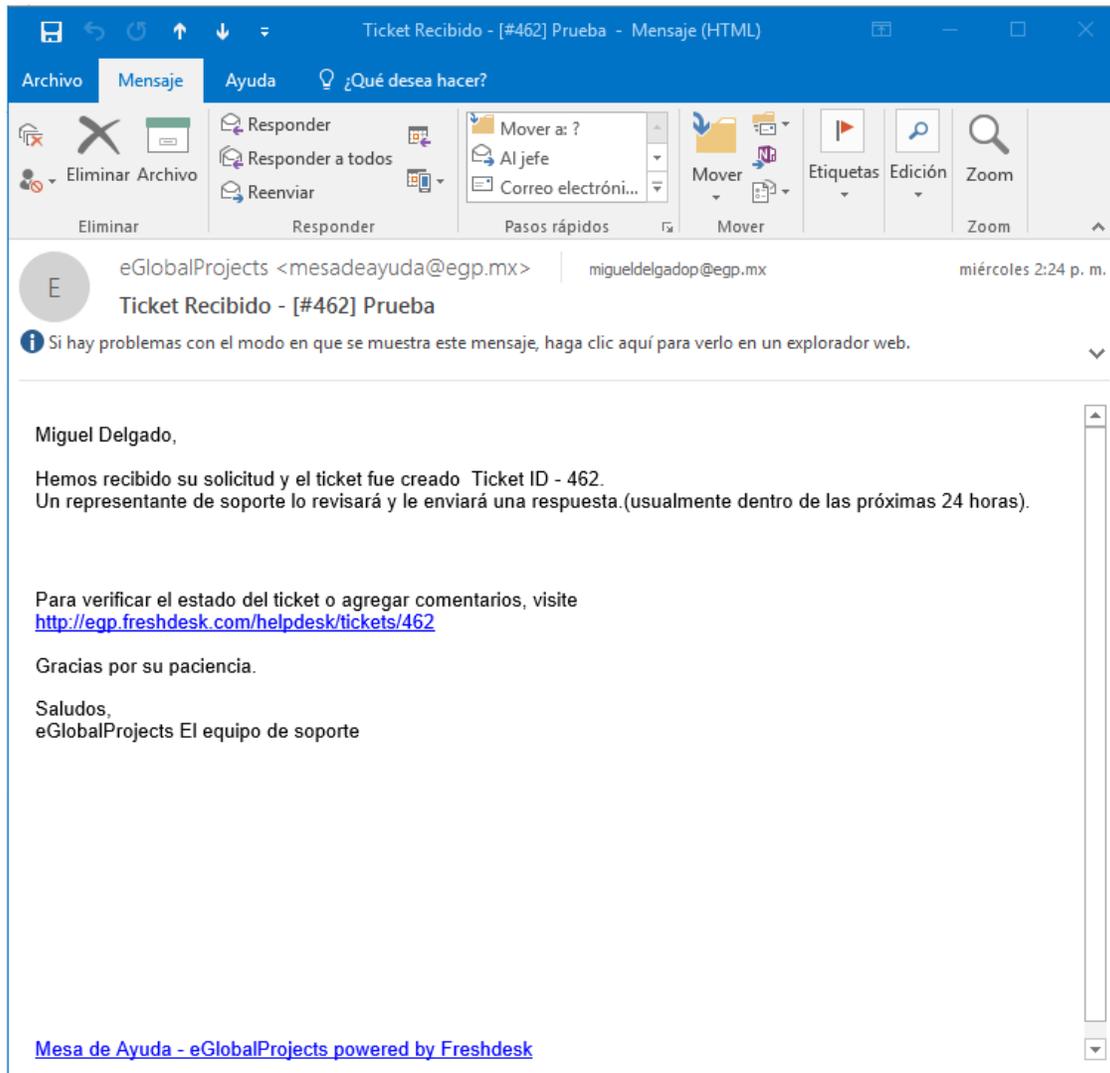
Actualizar

Inicio - Soluciones - Tickets

Directiva de cookies

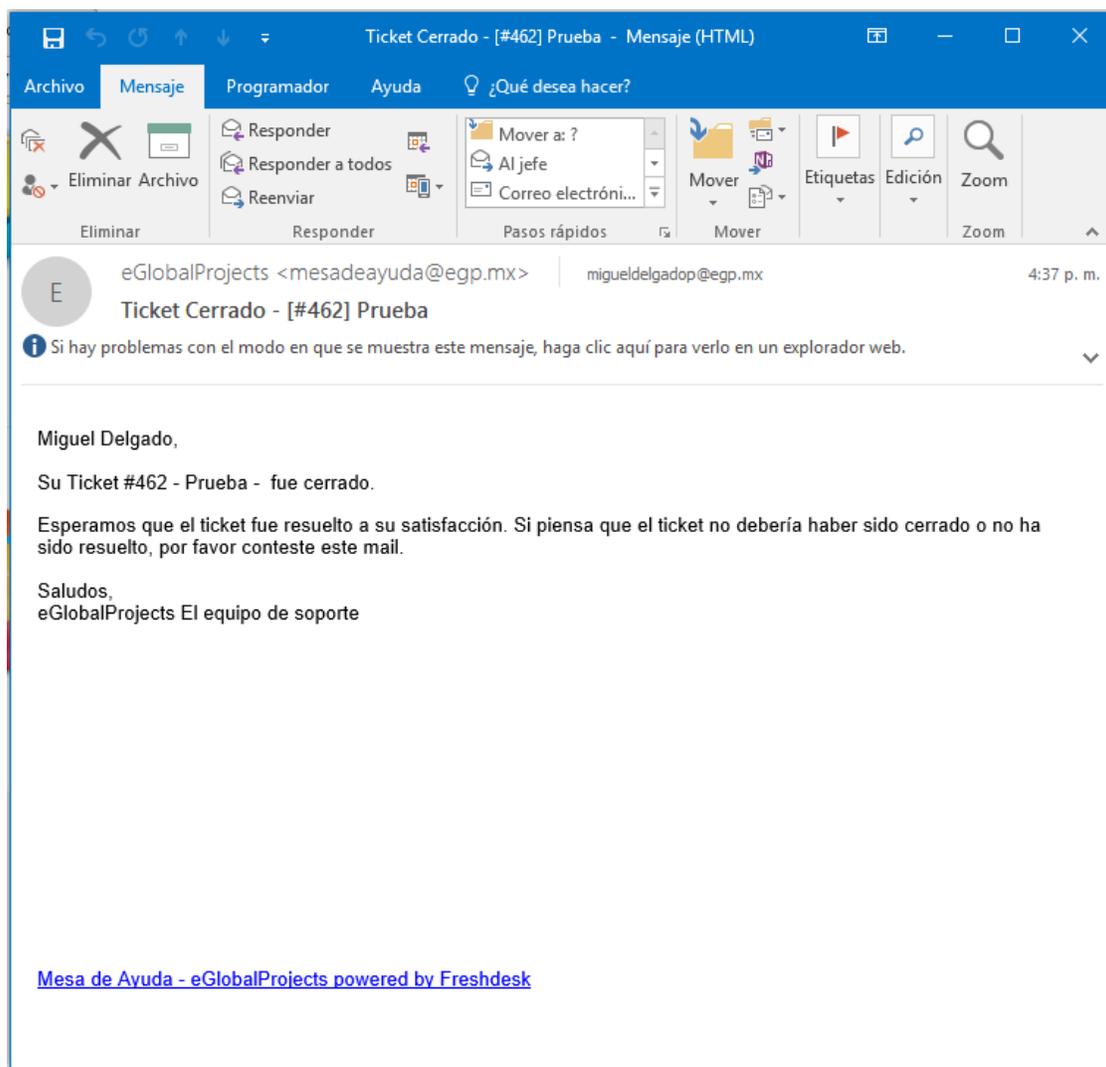
El sistema regresa la pantalla de inicio, con el resumen y número de solicitud del ticket.

## Confirmación por correo electrónico de ticket enviado



El sistema genera un correo electrónico informando al usuario que su solicitud fue turnada al area de soporte.

## Confirmación por correo electrónico de ticket cerrado



Solucionado el problema, el sistema envía al usuario final, correo electrónico informando que el ticket fue cerrado satisfactoriamente. En caso de que el ticket no haya sido resuelto a satisfacción del usuario, éste puede **re\_abrir** el ticket simplemente respondiendo en el mail lo que sigue pendiente de solucionar.

### Nota:

- Favor de no re-utiliar el correo electrónico del Ticket, para hacer una nueva solicitud, ya que esta acción genera que el ticket nunca sea cerrado. Es necesario levantar un nuevo ticket por cada solicitud.